



Toimintamalli Fingrid Oyj:n tilaisuuksiin

Juulia Talikka

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Toimintamalli Fingrid Oyj:n tilaisuuksiin

Juulia Talikka
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2020

Juulia Talikka

Toimintamalli Fingrid Oyj:n tilaisuuksiin

Vuosi

2020

Sivumäärä

44

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli mallintaa ja yhtenäistää Fingrid Oyj:n tilaisuuksien järjestämisen suunnittelua. Opinnäyte toteutettiin Fingridin Toimistopalvelut -yksikölle, joka on pääasiallisesti vastuussa yrityksen tilaisuuksien järjestämisestä asiantuntijoiden pyynnöstä.

Alkuperäinen idea oli luoda konkreettinen teos helpottamaan assistenttien työtä tilaisuuksien parissa, joka tutkimusten myötä tarkentui tilaisuuksien järjestämisen tarkistuslistan luomiseen. Näin toivottiin parannettavan tilaisuuksien järjestämisen laatua ja niiden tasaisuuden varmistamista. Jotta tilaisuudet onnistuvat, on suunnittelutyön oltava toimivaa ja yhtenäistä.

Yksikössä käytetyt assistenttien toimivat työtavat tuotiin esille kahden erilaisen tutkimusmenetelmän avulla; benchmarkingin ja haastattelun. Benchmarking, eli vertaiskehittäminen, suoritettiin Fingridin Hämeenlinnan toimipisteessä heidän assistenttinsa tuella. Haastattelu puolestaan luotiin sähköisenä kyselynä ja se lähetettiin Toimistopalvelut -yksikön assistenteille, sekä yrityksen kahdelle muulle työntekijälle, jotka työskentelevät tilaisuuksien parissa. Opinnäytetyön tietopohjana käytettiin sähköistä ja kirjallista materiaalia, sekä internetistä, että yrityksen sisäisistä järjestelmistä. Yhtenä lähteenä oli lisäksi tiimin käyttämä Assistentin käsikirja.

Opinnäytetyön tuotokseksi luotiin tarkistuslista tilaisuuksien järjestämisen tueksi.

Tarkistuslistan käyttöönottoa ei ehditty raporttoimaan, mutta ohjeet sen käyttöön välitettiin tiimille ja tuotos kehoitettiin tallentamaan yrityksen käyttämiin järjestelmiin.

Juulia Talikka

Designing an Operating Model for Event Planning at Fingrid Oyj

Year 2020

Pages

44

The purpose of this thesis was to model and unify Fingrid Oyj's event planning. The thesis was carried out for Fingrid's Office Services unit, which is mainly responsible for organizing the company's events at the request of experts.

The original idea was to create a product to facilitate the work of the assistants on event planning, which was refined through research to create a checklist for organizing the events. The underlying idea was that this would improve the quality of the organization of the events and ensure that they would go smoothly. For the events to be successful, the design work must be functional and consistent.

The working methods of the assistants used in the unit were found using two different research methods, benchmarking and interview. Benchmarking was carried out at Fingrid's Hämeenlinna office with the support of their assistant. The interview, in turn, was created as an electronic questionnaire and sent to assistants in the Office Services unit, as well as to two other employees of the company working with event planning. The theoretical framework reviews electronic and published resources, both from the Internet and the company's internal systems. One source was also the Assistant Handbook that was made by the team.

The product that was made during the thesis was a checklist for organizing an event. The implementation of the checklist was not reported, but instructions for its use were forwarded to the team and the checklist was encouraged to be stored in the systems used by the company.

Keywords: Customer Service, Development, Event Planning

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Fingrid Oyj ja Toimistopalvelut -yksikkö	6
3	Tilaisuuksien järjestäminen yrityksessä	8
3.1	Asiakaspalvelu	8
3.2	Tilaisuuksien järjestäminen	10
3.3	Toiminnan kehittäminen.....	12
4	Tutkimusmenetelmät	14
4.1	Benchmarking osallistuvan havainnoinnin avulla	14
4.2	Lomakehaastattelu	17
5	Tulokset	19
5.1	Benchmarking-menetelmällä saadut tulokset.....	20
5.2	Haastattelu-menetelmällä saadut tulokset.....	21
6	Tarkistuslista Fingrid Oyj:n tilaisuuksien järjestämisen tueksi.....	26
7	Johtopäätökset	30
	Lähteet	32
	Kuviot	34
	Taulukot	34
	Liitteet.....	35

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Fingrid Oyj:n Toimistopalvelut -yksikön työskentelytapoja, tarpeita ja toiveita koskien tilaisuuksien järjestämistä yrityksessä. Opinnäytetyössä selvitettiin syitä, miksi työ tehdään yritykselle ja mikä sen tavoite on. Lisäksi kirjoitettiin teoriapohjaa käytetyille tutkimusmenetelmille ja siitä, miksi juuri nämä valittiin opinnäytetyötä varten.

Opinnäytetyön taustalla oli Toimistopalveluiden tarve tilaisuuksien suunnittelun yhtenäistämiseen. Tarkoituksena oli yhdistää kaikkien toimipaikkojen tekeminen yhdeksi suunnitelmaksi, jota jokainen voi noudattaa tai käyttää mallina omalle toiminnalleen. Toimintamallin tavoitteena oli parantaa palvelunlaadun tasaisuutta ja esittää tilaisuuksien kokonaisuudet helpommin hahmotettuina. Tämän tutkimuksen lopputuloksista ja opinnäytetyön tuloksista syntyneestä toimintamallista ei tule valmista arviointia. Työn tarpeellisuutta arvioidaan kuitenkin tutkimusten varrella ja toimistopäällikön avulla.

Kyseessä oli tutkimuksellinen opinnäytetyö, jonka tarkoituksena oli auttaa tuottamaan toimintamalli Fingrid Oyj:n tilaisuuksien järjestämistä varten. Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössä on asiakaspalvelu, tilaisuuksien järjestäminen ja toiminnan kehittäminen. Nämä kaikki luovat pohjan tilaisuuksien järjestämiselle Fingridissä.

Tutkimusmenetelmiksi valittiin benchmarking ja lomakehaastattelu. Benchmarkingin avulla saatiin selville toisen toimipaikan toimivat työtavat. Lomakehaastattelu teetettiin tilaisuuksien parissa työskenteleville, jotta voitiin kartoittaa kehittämistyön tarvetta tiimille. Tutkimustuloksien pääluvussa eritellään, minkälainen aineisto tutkimuksista saatiin toimintamallia varten. Tulosten jälkeen keskitytään tehtyyn toimintamalliin, eli tarkistuslistaan tilaisuuksien järjestämisen tueksi. Pääluku kattaa listan ideoinnin, suunnittelu ja toteutuksen. Johtopäätöksissä opinnäytetyön tavoite ja toteutus nidotaan yhteen ja selvennetään, miten toimintamalli voidaan ottaa käyttöön, sekä miten sitä voi jatkojalostaa yksikön sisällä tulevaisuudessa.

2 Fingrid Oyj ja Toimistopalvelut -yksikkö

Toimeksiantaja Fingrid Oyj on suomalainen julkinen osakeyhtiö, jonka vastuulla on sähkönsiirto Suomen kantaverkossa. Kantaverkkoon, eli sähkönsiirron runkoverkkoon, on liittyneet suuret voimalaitokset sekä tehtaat ja alueelliset jakeluverkot. Suomen kantaverkko on osana yhteispohjoismaista sähköjärjestelmää ja lisäksi Suomesta on Viroon ja Venäjälle

tasasähköyhteydet. Fingridin vastuulla on lisäksi kantaverkon käytön suunnittelu ja valvonta sekä verkon ylläpito ja kehittäminen. Fingrid tarjoaa myös sopimusasiakkailleen, eli sähköntuottajille, verkkoyhtiöille ja teollisuudelle, kantaverkko-, rajasiirto- ja tasepalveluita. Sähkömarkkinoilla Fingrid huolehtii sähkönsiirtokapasiteetista, poistamalla siirtorajoituksia maiden väliltä ja antamalla tietoa markkinoista. (Fingrid 2019.)

Fingridin arvoja on avoimuus, tasapuolisuus, tehokkuus ja vastuullisuus. Arvojensa mukaisesti Fingrid on muovaamassa tulevaisuuden puhdasta, markkinaehtoista sähköjärjestelmää. Yrityskulttuuri on hyviä hallintotapoja noudattava, avoin, uudistuva, yhteisöllinen ja tavoitteellinen. Tulevaisuudessa Fingrid haluaa olla sähköverkkotoiminnan esikuva ja arvostettu energiavaikuttaja Suomessa sekä kansainvälisesti. (Fingrid 2019.)

Toimistopalvelut, johon opinnäytetyö tehdään, koostuu kahdeksasta yrityksen sisäisestä assistentista sekä heidän esimiehestään. Toimistopalveluiden tarkoituksena on auttaa yrityksen asiantuntijoita mm. matkustus-, kokous- ja tilapalveluissa sekä opastaa mahdollisuuksien mukaan myös toimisto-ohjelmien käytössä. (Toimistopalvelut 2019.) Helsingin toimipaikalla työskentelee tiimin esimiehen lisäksi viisi assistenttia, kun taas muilla toimipaikoilla Oulussa, Varkaudessa, Hämeenlinnassa ja Petäjävedellä on jokaisessa yksi assistentti. Näistä poikkeuksena Petäjävesi, jossa on assistenttipalvelu ulkoistettu ja assistentti käy toimipaikalla kerran viikossa.

Assistentteja on siis tiimissä kokonaisuudessaan yhdeksän ja koko tiimi tekee tiiviisti yhteistyötä. Kaikkien toimipaikkojen Toimistopalvelut hoidetaan ”virtuaalisesti” yrityksen sisäisessä portaalissa, jonne asiantuntijat voivat laittaa työpyyntöjä. Tämä on osana Toimistopalveluiden tavoitteita olla kustannustehokas, yhtiön ohjeiden mukainen, vaivaton ja turvallinen palvelu. Lisäksi Toimistopalvelut tuntee alueidensa toimittajat ja yhteyshenkilöt, sekä näin ollen he voivat hyödyntää yhtiön ja palveluntoimittajien välisiä sopimuksia. Tiimi toimii lisäksi vahvasti myös viestinnän ja henkilöstöpalveluiden tukena. (Intra 2019.)

Asiakaspalvelua on asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kohtaaminen, eikä siihen ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa mallia. Hyvässä asiakaspalvelussa asiakas saadaan tyytyväiseksi, sekä kokemaan, että hän saa juuri hänen tarpeiltaan sopivaa palvelua. Asiakaspalvelu onkin tärkeässä asemassa maineen rakentamisessa, sillä asiakaspalvelijoina työskentelevät edustavat asiakkailleen koko yritystä. (Penger 2006, 15). Asiakaspalvelu Toimistopalvelut-yksikössä näkyy arjessa pääosin yrityksen omille työntekijöille, mutta tilaisuuksissa he edustavat Fingridiä omalla työpanoksellaan ja ammattitaidollaan.

Tässä opinnäytetyössä asiakkaiksi kutsutaan Fingridin muita työntekijöitä, joille tai joiden puolesta tilaisuuksia järjestetään. Tutkittavana on tilaisuuksien järjestäminen Fingrid Oyj:ssä ja tarkemmin Toimistopalvelut-yksikössä. Työntekijöitä yksikössä on kymmenen henkilöä,

joista kuusi työskentelee Helsingissä, mukaan luettuna toimistopäällikkö, sekä työntekijät Hämeenlinnassa, Oulussa, Petäjävedellä ja Varkaudessa.

Tilaisuuksien järjestäminen Fingridillä alkaa työpyynnöstä, jollei tilaisuus ole yksikön itsensä järjestämä. Tämän jälkeen tehdään tiivistä yhteistyötä tilaisuuden isännän tai emännän kanssa, jolloin suunnitellaan tapahtumapaikka, tarjoilu, apu paikan päällä, kutsut, ilmoittautumiset, painomateriaalit ja kaikki muu tarpeellinen, jota järjestäjälle voi tulla mieleen.

3 Tilaisuuksien järjestäminen yrityksessä

Tässä luvussa käsitellään tilaisuuksien järjestämistä yrityksessä teoreettisen viitekehyksen avulla. Teoreettinen viitekehys, tai teoriatausta, auttaa luomaan pohjaa koko tutkimukselle. Näin saadaan suunnattua tutkimuksen tekemistä oikeaan suuntaan. Viitekehyksen on syytä sisältää tutkimukselle keskeistä teoriaa ja toisiinsa liittyvää aineistoa. Käytännössä tällä tarkoitetaan tieteellisen keskustelun kokoamista aiheesta kirjallisuuden ja muun aineiston voimin. Teorian on syytä kytkeytyä tutkimusongelmaan, jotta teorian ja empiirisen tutkimuksen välillä olisi selkeä jatkumo. (Saaranen-Kauppinen & Puuniekka 2006.)

Teorian toimii erilaiset mallit, hahmotelmat, jäsennykset sekä ideat, jotka on esittänyt eri alojen asiantuntijat, tutkijat tai teoreetikot. Teoriaa tarvitaan taustatiedon keräämisen ohella myös aineiston keruun suunnitteluun. Suunnitellessa esimerkiksi haastattelukysymyksiä on tärkeää perehtyä aiheeseen liittyvään teoriaan ja hyödyntää sitä niin, että tutkimuskysymys saadaan tutkittavaan muotoon. Teoriaa käytetään tutkimuksessa myös havaintojen ja muiden tulosten jäsennykseen ja syvempään ymmärtämiseen. Tulokset, eli omat löydökset, laitetaan keskustelemaan teoreettisen aineiston kanssa. Näin analyysin teko helpottuu tutkimuksen loppupuolella. (Saaranen-Kauppinen & Puuniekka 2006.) Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu asiakaspalvelusta, tilaisuuksien järjestämisestä sekä toiminnan kehittämisestä.

3.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on välttämätön elementti jokaisessa työssä. Asiakkaita eivät ole pelkästään ne ihmiset, jotka ostavat tavaroita myymälöistä. Kaikki ihmiset ovat toisilleen asiakkaita, sillä iso osa modernia yhteiskuntaa sisältää palvelua jossain muodossa; joko työn kautta yrityksen asiakkaille, tekemällä yhteistyötä kollegojen kanssa tai tarjoamalla apua lapselle kotitehtävissä. On hyvä laittaa itsensä asiakkaan saappaisiin: kuinka hyvältä se tuntuu, kun sinua kohdellaan avuliaasti ja ystävällisesti? Kun asiakaspalvelija ylittää odotukset, se jättää asiakkaalle tunteen siitä, että hän on enemmänkin kuin mahdollinen ”rahapankki” yritykselle. Nämä kokemukset taas ruokkivat positiivisia arvosteluja, joita asiakkaat voivat kertoa

lähipiirilleen, eli mahdollisille uusille asiakkaille. Näin hyvin tuotetun asiakaspalvelun tulos kasvaa suuremmaksi kuin alun perin olisi voinut uskoa. (Welsh 2008, 4.)

Perinteisessä yrityksessä asiakaspalvelua on ajateltu kustannuksena, joka pyritään ulkoistamaan kulujen säästämisen toivossa. Vuosien kuluessa asiakaspalvelusta on kuitenkin noussut tärkeä osa koko yrityksen toimintaa. Asiakaspalvelua voidaan ajatella tapana, jonka avulla saadaan asiakaskokemusta kehitettyä kokonaisuutena. Koska asiakkaan kohtaaminen tapahtuu entistä enemmän internetin välityksellä, on asiakas entistä harvemmin yhteydessä oikeaan ihmiseen asioidessaan yrityksen kanssa. Asiakaspalvelun käsite on näin laajentunut pitkälle, mutta asiakaskokemuksen näkökulmasta ei ole kannattavaa keskittyä pelkästään asiakaspalvelun kehittämiseen. On tärkeää saada luotua yhteyksiä ihmisten välille, jotta asiakaskokemus ei vaurioidu. (Korkiakoski 2019, 44.)

Olenainen osa asiakaspalvelua on se, että työntekijät tietävät miksi sitä heidän yrityksessään tehdään. Työntekijöiden tulisi tietää mahdollisimman paljon asiakkaistaan, riippumatta siitä kuinka paljon tai vähän heidän kanssaan työskentelee jokapäiväisessä työssään. Kaikilla työntekijöillä tulisi olla edellytykset luoda asiakkaiden odottamia kokemuksia, sekä tarvittavat työkalut ja osaaminen paremman asiakaspalvelun luomiseen. Työntekijöiden tulisi tietää myös millaisia asiakaslupauksia heidän tulisi noudattaa ja mitkä ovat ne toimintamallit, joiden avulla lupaukset voidaan pitää. Yrityksessä tulisi olla myös selvää se, että tyytyväiset työntekijät tuottavat parempaa asiakaspalvelua. Työntekijä, joka kokee tehtävänsä ja roolinsa yrityksessä positiivisena, heijastaa tuntemuksiaan myös asiakkaalle. Työntekijän kuuluu olla innostunut työtehtävistään ja yrityksen asiakkaista, mutta ilman tällaista innostuneisuutta hän joutuu käyttämään energiaansa väärin asioihin, kuten oman työpaikkansa suojaamiseen ja jaksamiseen. (Korkiakoski 2019, 118-119.)

Asiakkaalle hyvä kokemus palvelusta tarkoittaa sen tehokkuutta, helppoutta ja tunnetta. Nämä asiat pitäisi huomioida etenkin silloin, kun yritys arvioi ja suunnittelee omaa strategiaansa ja kehityssuunnitelmaansa koskien asiakaspalvelua ja -kokemusta. Asiakaskokemuksen mahdollisuudet on nähty liian rajallisena ja sen kehittämisessä on keskitytty enemmän tehokkuuden ja helppouden parantamiseen, kuin asiakkaan tunteisiin. (Korkiakoski 2019, 49.)

Kirjan ”This is Service Design Doing” (2018) mukaan asiakkaat eivät ole enää niin vaikuttuneita yrityksen tarjoamasta tuotteesta tai palvelusta, kuin kokemuksesta sen ympärillä. Esimerkkinä asiointi pikaruokaravintolassa, jossa asiakas koki tärkeämmäksi hyvän asiakaspalvelun lämpimine tervehdyksineen, kuin listalla olevan uutuustuotteen. (Hormess, Lawrence, Schneider & Stickdorn 2018, 21.)

Digitalisaatio on luonut suurempia paineita asiakaspalvelulle, kuin koskaan aiemmin. Asiakkaat vaativat parempaa palvelua sekä kokemuksia, joka on nykyaikana entistä

helpompaa, sillä valinnanvaraa eri palveluille on runsaasti. Asiakkaalla on enemmän informaatiota hintavertailuista, vastaavista tuotteista ja luotettavista palautteista kuin tarvetta olisi. Sosiaalinen media vahvistaa näitä kokemuksia, sillä jokainen pystyy antamaan palautetta tuotteista ja palveluista eri kanavissa. Asiakkailla on myös tapana luottaa enemmän vertaistensa, eli muiden asiakkaiden, kokemuksiin ja palautteisiin, kuin yrityksen tuottamiin markkinointimateriaaleihin. (Hormess ym. 2018, 23.)

Asiakaslähtöisyyttä voidaan lähestyä sekä yrityksen edun että asiakkaan näkökulmasta käsin. Jos asiaa ajattelee yrityksen kannalta, niin asiakaslähtöisyys on sen perustehtävän mukaista, tavoitteellista toimintaa. Kun taas asiakkaan näkökulmasta asiakaslähtöisyys lähtee palvelun kehittamisestä vastaamaan yksilöllisiä tarpeita, sekä korostamaan asiakkaan mahdollisuutta osallistua omaan palveluunsa. (Eloranta, Hautala, Kinos & Salonen 2017, 17.)

Asiakaspalaute on yksi keino saada selville, miten yritys on onnistunut asiakaspalvelussa ja hyvän asiakaskokemuksen luomisessa. Palautteen keräämiseen on sitouduttava ja sen tulee olla systemaattista, eikä se voi perustua muistamiseen tai yksittäisen työntekijän päätöksiin. Tällä keinolla voidaan varmistaa, että palautteista saatu tieto on luotettavaa ja sen perusteella voidaan tehdä muutoksia asiakastasolla. Asiakaspalautekysely on harmillisen helppo unohtaa, vaikka se olisikin oleellinen osa asiakaspalvelun kehittämistä. Toinen ongelma voi löytyä siitä, että kyselyä ei haluta lähettää ”hankalalle” asiakkaalle ikävän palautteen pelossa. Näihin ongelmiin voi vaikuttaa valitsemalla vastuuhenkilö asiakaspalautekyselyn lähettämiseksi; näin kyselyn lähettäminen ei unohtu ja kysely laitetaan asiakkaille tasapuolisesti. Palautteen avulla saadaan rakennettua laajempaa kuvaa yrityksen haasteista ja kehitystarpeista, mutta myöskään yksittäistä asiakasta ei saa unohtaa. Asiakaspalautekyselyä kannattaakin tarkastella mieluummin mahdollisuutena, kuin ikävänä pakkotyönä. (Korkiakoski 2019, 90.)

3.2 Tilaisuuksien järjestäminen

Tapahtumiksi lasketaan kaikki tilaisuudet, pienistä yksityisistä tilaisuuksista isoihin suur tapahtumiin saakka. Tilaisuuksien tarkoituksena on saada jonkinlaisia tuloksia aikaan, oli tapahtuma mikä tahansa. Tapahtumia järjestetään niin organisaation sisällä kuin ulkoisesti, ja niitä voi olla järjestämässä henkilöt organisaation sisältä tai tapahtuman suunnittelu ja järjestäminen voidaan ostaa tapahtumatoimistosta. Tapahtumien avulla ihmisiä saadaan koottua samaan paikkaan yhteistä tarkoitusta varten, kuten esimerkiksi jonkin tietyn alan messut. Tapahtumia voidaan luokitella esimerkiksi niiden koon tai sisällön perusteella; pienet tapahtumat ovat yleensä paikallisia ja yhteisöllisiä, joiden tarkoituksena on viihdyttää ja mahdollistaa sosiaalisia kontakteja, kun taas näitä suuremmat tapahtumat ovat merkittävämpiä niiden yleisömäärän suuruuden vuoksi ja siksi, että media ottaa usein tällaiset tapahtumat huomioon. (Korhonen, Korkalainen, Pienimäki & Rintala 2015, 7.)

Tapahtumat ovat sosiaalisia tilanteita, jonka toteuttajalla on suuri vastuu, jotta ongelmilta ja onnettomuuksilta välttyttäisiin ja tapahtuma olisi onnistunut. Huolellisesti suunniteltu tapahtuma sisältää vähemmän mahdollisuuksia virheille ja väärinkäsityksille. Yksi tärkeimmistä asioista tapahtuman onnistumisen kannalta on asioiden varmistaminen useaan kertaan. Tapahtumalla on syytä olla päävastuussa oleva järjestäjä, joka koordinoi eri tahojen toimia (tällaisia tahoja on esimerkiksi pitopalvelu, esiintyjät, tilojen somistajat ja tapahtuman isännät/emännät), jotta kokonaisuus toimisi saumattomasti. (Korhonen ym. 2015, 7-8.)

Tilaisuuksien suunnittelu saa alkunsa ideasta, joka on järjestäjän ensimmäinen hahmotelma tilaisuudesta kokonaisuudessaan. Tämän jälkeen idean suunnittelussa mukana olleet laittavat ideansa ja toiveensa realistisempaan muotoon ja sovittaa näin molemmat yhteen. Strategisemmassa suunnittelussa taas vastataan kysymyksiin, miksi tilaisuutta ollaan järjestämässä, kenelle se järjestetään ja mitä järjestetään. (Joensuu 2009, 14-15.)

Tapahtumaa suunniteltaessa mietitään mikä on tapahtuman pääsanoma ja tarkoitus. Suunnitteluvaiheessa pohditaan sitä, kuinka voidaan erottautua muista ja minkälainen mielikuva kävijöille halutaan jättää tapahtumasta. Lisäksi on syytä määritellä se, miksi tapahtuma järjestetään, keille se järjestetään ja mitkä olisivat tapahtuman tavoitteet. Tavoitteena voi olla esimerkiksi työntekijöiden motivointi tai kiittäminen, tiedon jakaminen tai sisäisten ja ulkoisten suhteiden rakentaminen. Kun syyt sille, miksi tilaisuus pidetään, on selvitetty, voidaan päättää, milloin tilaisuus järjestetään, jos se ei ole jo tiedossa. Sen jälkeen aloitetaan tapahtumapaikan etsintä. Oikeanlainen tila tapahtumalle voi vaikuttaa paljon tapahtuman tunnelmaan. Ideoinnin aikana pitää silti pitää mielessä organisaation brändi ja imago siten, että muut tapahtuman osa-alueet ovat sopusoinnussa sen kanssa. (Korhonen ym. 2015, 10.)

Yrityksen järjestämät tilaisuudet ovat osa sen liiketoimintaa. Näin voidaan edistää suorasti tai epäsuorasti omien tuotteiden tai palveluiden myyntiä. Catani (2017) toteaa kirjassaan, että: “there is no such a thing as a free lunch”. Tällä tarkoitetaan sitä, että tapahtumaa ei kannata verhota joksikin mitä se ei ole. Jos tarkoituksena on myydä vieraalle jotain tuotetta tai palvelua, tai vahvistaa asiakassuhteita, niin tätä ei kannata peitellä. Ihmiset arvostavat rehellisyyttä ja vieraat ymmärtävät tilaisuudessa olevan kysymys vaihdantataloudesta. Parhaassa mahdollisessa tilanteessa molemmat, yritys ja asiakas, saavat haluamansa. Kilpailu asiakkaista saakin yritykset ideoimaan merkityksellisiä kohtaamisia heidän kanssaan. (Catani 2017.)

Tapahtumia voi pitää ainutlaatuisina kokemuksina, sillä niitä ei voida toistaa uudestaan täsmälleen samanlaisena. Parhaimmillaan tapahtumasta jää osallistujalle erinomainen muisto ja näin omista hyvistä kokemuksista voi kertoa eteenpäin. Etenkin jos kyseessä on vuosittain

toistuva tapahtuma, niin asiakkaiden kokemukset ovat tärkeä osa onnistumista; näin taataan seuraavankin vuoden osallistuminen. Tärkeimpänä pidetään sitä, jos onnistunut tapahtuma syventää asiakkaan suhdetta yritykseen. Pahimmassa tapauksessa tapahtumaan osallistunut tuntee olonsa epämiellyttäväksi eikä välttämättä käsitä miksi hänet on kutsuttu tähän tilaisuuteen. (Catani 2017).

Tapahtuman ollessa kiinnostava, järjestetty hyvin ja kohdennettu oikein se vetää puoleensa ihmisiä. Siksi suunnitteluun ja toteutukseen kannattaa panostaa, ja jos yrityksellä ei tähän ole resursseja, niin voi huoletta pyytää apua ammattilaiselta. Vaikka monet perinteiset viestintäkanavat ovat kokeneet kolauksen, niin tapahtumat ovat pysyneet vahvana medianä. Ihmisillä on yhä tarve kohdata toisensa kasvokkain ja kokea asioita yhdessä samassa tilassa. Digitaalisuudella halutaankin tukea ja vahvistaa näitä kohtaamisia, sekä avata uusia mahdollisuuksia sosiaalisten suhteiden syventämiseen. (Catani 2017.)

3.3 Toiminnan kehittäminen

Toikon ja Rantasen (2009) mukaan kehittämistoiminnan voi nähdä yhtenä keskeisenä työelämän osaamisalueena. Kehittämistoiminnan nousu on ollut nopeaa, mutta silti sen yleistyessä esiin nousee uusia haasteita. Esimerkiksi suunnittelu voi olla ongelmallista. Lisäksi käsitys kehitystoiminnan luonteesta voi olla epärealistinen. Kirjallisuudessa kehittämistoimintaa käsitteineen kuvataan säännönmukaisena prosessina, mutta todellisuudessa kehittämisen kaari ei välttämättä ole niin suoraviivainen. Haasteita voi esiintyä toimijoiden mukaan saamisessa kehittämistoimintaan tai kehittämisen raportoinnissa sekä juurruttamisessa toimintatapoihin. Haasteista huolimatta kehittämistoiminta on organisaatioiden ja koko yhteiskunnan toiminnan keskiössä. (Rantanen & Toikko 2009, 8-9.)

Liioitellusti todettuna perinteinen kehittämistoiminta ja palvelumuotoilu ovat toistensa vastakohtia. Todellisuudessa useimmissa yrityksissä kehittämistoiminnan nykytilanne on jossain näiden kahden välimaastossa. Perinteisen kehittämistoiminnan tunnuspiirteet ovat kiteytettynä oletaminen, ratkaiseminen ja tarjoaminen, kun taas palvelumuotoilun tunnuspiirteet ovat ymmärtäminen, osallistaminen sekä yhteensovittaminen. (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, 49-50.)

Nopeat, sekä isot, muutokset edellyttävät uusien toimintatapojen kehittämistä, uudistumiskykyä ja ketteryyttä koko organisaatiolta ja työyhteisöltä. Kehittämisprosessi alkaa suunnittelulla, johon liitetään usein työn historian ja nykytilanteen kartoitus. Tällä tavoin haetaan tietoa siitä, miten nykytilanteeseen on päädytty ja mikä on kehittämisen lähtöpiste. Pienimuotoisimmillaan prosessi on oman työn kehittämistä, mutta silloinkin kehittäminen tapahtuu vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Usein toimintatapojen kehittäminen on kuitenkin käynnissä koko työtiimin tai organisaation kesken. (Eloranta, Hautala, Kinos & Salonen 2017, 40 & 71.)

Kehittämistoiminta voi alkaa, kun on tunnistettu tarve kehittämiselle sekä toiminnalle on muotoiltu tavoite, osallistumisen aste sekä suunnitelma johtamiselle. Jos näitä ei ole suunniteltu, niin ei voida vielä puhua kehittämisestä, sillä näiden asioiden varaan nojaa koko käytännön työskentely. Kehittämistoimintaa voi arvioida jo ennen arvioitavaa toimintaa, toiminnan aikana tai kehittämistoiminnan toteutuksen päätyttyä. Arviointitapoja ei ole yhtä ainoaa oikeaa tapaa, sillä jokainen tilanne vaatii omanlaisensa ratkaisun. Tärkeää on kyetä arvioimaan toimintatapoja kriittisesti sekä tunnistamaan omat vahvuudet ja heikkoudet. (Eloranta ym. 2017, 16 & 64.)

Huolellisen suunnittelun avulla saadaan luotua uusia toimintatapoja tai työvälineitä, joita voidaan kokeilla ennen lopullista käyttöönottoa. Uutta toimintatapaa on siis havainnointi, jotta saadaan käsitys siitä, että vastaako tämä muutos tiimin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Havaintojen, analysoidun tiedon sekä prosessissa mukana olleiden henkilöiden kokemusten kautta toimintatapoja muokataan ja parannetaan siihen asti, kunnes on päästy asetettuihin tavoitteisiin. Kehittämistä varten kerätään tietoa esimerkiksi haastattelemalla työntekijöitä, videoimalla heidän toimintaansa tai kyselemällä kokemuksista. Ilman työntekijöiden osallistumista kehittämisen lopputulos ei ole luotettava. Tietoa on tarpeen myös analysoida kehittämisen eri vaiheissa. Tärkeintä on saada tietää minkälaista hyötyä uusista toimintatavoista voi tiimille tai yritykselle olla. (Eloranta ym. 2017, 39-40.)

Palvelumuotoilu toimii kehittämisen apuvälineenä tärkeiden ongelmien ratkomiseen yrityksessä (Hormess, Lawrence, Schneider & Stickdorn 2018, 37). Palvelumuotoilua ei ole tarkoitettu pelkästään yrityksen ulkoisille asiakkaille tai loppukäyttäjille, se on täysin toimiva tapa myös julkisten palveluiden sekä yrityksen sisäisen toiminnan kehittämiseen (Hormess ym. 2018, 32). Se auttaa organisaatioita näkemään palvelunsa asiakkaan näkökulmasta ja tasapainottamaan tarpeita asiakkaan ja yrityksen välillä.

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on tehdä tarjottavista palveluista sekä asiakkaan tarpeita että palveluntarjoajan tavoitteita vastaava kokonaisuus. Päämääränä on tuottaa käyttäjälle hyödyllisiä, helposti käytettäviä, haluttavia ja johdonmukaisia palveluja. Palvelumuotoilulla halutaan edistää myös palvelujen käytön sujuvuutta, helppoutta ja vaivattomuutta, mutta lisäksi myös saada palvelusta elämyksellinen sekä tunteisiin ja arvoihin vetoava. (Forsberg ym. 2019, 34.)

Jatkuvan kehittämisen tueksi tarvitaan oikeat mittarit ja jatkuvaa mittaamista, jotka tarjoavat tietoa kehittämisen tarpeista. Organisaatioiden tulee pystyä muuttamaan omaa toimintaansa nopealla syklillä ja sen tueksi on hyvä saada jatkuvasti tietoa yrityksen henkilökunnalta ja asiakkailta. Jatkuvan kehittämisen vaatimuksena on organisaation läpinäkyvyys ja sen entistä matalampi rakenne. Nykyajassa ei pärjätä enää perinteisellä

pyramidimallilla ja siksi, koska keskijohto hupenee, niin vastuu kehittämisestä siirtyy lähemmäs asiakasta. (Korkiakoski 2019, 192.)

Asiakaspalautteista saadaan esille iso määrä erilaisia toiveita ja odotuksia, joita pitäisi karsia. Kehittämistyön haasteena on valita nämä oikeat hankkeet ja ideat, joilla on mahdollisuus viedä asiakaskokemusta eteenpäin. Päätöksiä tehtäessä tulisi pitää mielessä asiakaskeskeisyys, mutta helposti voidaan ajautua tekemään asioita, jotka eivät välttämättä ole asiakkaan puolelta toivottuja ratkaisuja. (Korkiakoski 2019, 100-101.)

Palvelumuotoilulla on paikkansa myös yrityksen sisäisen toiminnan kehittämisessä. Sillä voidaan parantaa asiakaskokemusta kehittämällä sisäistä palvelukulttuuria sekä rakenteita ja toimintamalleja, joilla on jonkinlaista vaikutusta asiakkaaseen. Kehittäminen voi koskea esimerkiksi henkilöstön asennetta, motivointia, rekrytointia, työn organisointia, rutiineja tai työtehtävien roolituksia. Palvelumuotoilu on lisäksi yksi keskeisimmistä työkaluista työntekijäkokemuksen kehittämisessä. (Forsberg ym. 2019, 60-61.)

4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmiksi valittiin haastattelu sekä benchmarking. Benchmarking valittiin toiseksi tutkimusmenetelmäksi, jotta saataisiin tietopohjaa sille, miten tilaisuuksien järjestäminen muissa yrityksen toimipaikoissa toimii. Harkinnan jälkeen benchmarking tarkentui benchmarkingiksi osallistuvan havainnoinnin avulla, jolloin toimipaikalla ei toimita tilaisuuden asiakkaana vaan tarkkaillaan kollegan tekemää työtä ja tehdään töitä hänen rinnallaan. Haastattelu oli suunniteltu alun perin puolistrukturoiduksi haastatteluksi, mutta suunnitelman edetessä tuloksena oli tehdä Toimistopalveluiden tiimille lomakehaastattelu. Tutkimusmenetelmien esittämisen ongelmaksi nousi se, että benchmarkingin havainnoinnin lomake sekä lomakehaastattelun pohja jäivät Fingridin järjestelmiin työsuhteen loppuessa. Siten näitä ei pystytty esittämään liitteissä, mutta nämä selitetään sanallisesti mahdollisimman tarkasti.

4.1 Benchmarking osallistuvan havainnoinnin avulla

Benchmarkingilla, eli vertaiskehittämisellä/-analyysillä, tarkoitetaan oman toiminnan vertaamista toisten toimintaan. Yleisesti toimintaa verrataan samalla alalla olevaan, paremmat käytännöt omaavaan yritykseen. Tässä tapauksessa haluttiin vertailla Fingridin isoimman toimipaikan, eli Helsingin toimiston, ja pienemmän toimipaikan, tässä tapauksessa Hämeenlinnan, toimintaa tilaisuuksien järjestämisen suhteen. Perusideana benchmarkingissa on oppia toisilta parempia käytäntöjä ja kyseenalaistaa omaa toimintaa. (Eloranta, Hautala, Kinos & Salonen 2017, 63.)

Vertailuanalyysia käytetään toisilta oppimiseen ja oman toiminnan kehittämiseen. Sen tavoitteena on parempien toimintatapojen oppiminen ja niiden selvittäminen tutkimalla, havainnoimalla, vertailemalla ja arvioimalla. (Tuulaniemi 2011, 59.) Benchmarkingin avulla on mahdollista oppia muilta parhaimpia käytäntöjä, joita voi soveltaa omiin toimintatapoihinsa. Benchmarking on apuna myös oman toiminnan heikkouksien tunnistamisessa ja se antaa suunnan uusien kehitysideoiden laatimiseen. Benchmarking toteutetaan vierailulla sovittuun organisaatioon, jotta toimintatapoja pystyy vertailemaan ensikäden tiedon mukaan. Vaikka vierailu toiseen yritykseen on yleisin tapa benchmarkata, on vertailua mahdollista tehdä myös muilla tavoilla. Parhaista käytännöistä voi etsiä tietoa erilaisista artikkeleista, kirjoista tai internetistä. (Benchmarking 2019.)

Tutkimus ja toimintamallin kehittäminen alkaa työn historian ja nykytilanteen kartoituksella, joka suoritettiin benchmarkingin avulla. Benchmarking suoritettiin vertailemalla Helsingin ja Hämeenlinnan toimipaikkojen toimintaa tilaisuuksien järjestämisen osalta. Näin saatiin ymmärrystä siihen, kuinka nykytilanteeseen on päädytty ja kuinka eri työntekijät ovat toimineet tilaisuuksien järjestämisessä. Näin saadaan tietoa jaettua koko yksikön kesken ja löydetään parhaat toimintatavat. (Eloranta ym. 2017, 40.)

Vertailuanalyysia voi tehdä myös sisäisesti organisaatiossa, jolloin yrityksen eri osat tai sen eri yksiköt voivat verrata toimintaansa ja prosessejaan keskenään. Näin saadaan selville toisten yksiköiden hyviä käytäntöjä, vältetään muiden yritysten tekemiä virheitä (Tuulaniemi 2011, 59) sekä päästään jakamaan omia hyviksi todettuja käytäntöjä muille yksiköille tai laajemminkin organisaation sisällä. (Benchmarking 2019.)

Benchmarking suunniteltiin toteutettavaksi yhdessä Fingridin toimipaikassa ja lopulliseksi vertailukohteeksi valittiin Hämeenlinnan toimipaikka. Benchmarkingia toteutettiin myös osallistuvan havainnoinnin avulla. Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan sitä, kun tutkija osallistuu tutkimuskohteen toimintaan ennalta sovitun ajanjakson ajaksi. Tällainen havainnointi tapahtuu usein teoreettisesta näkökulmasta. Lisäksi havainnointi on useimmiten jollakin tavalla suunniteltu ennalta valitun näkökulman avulla. (Vilkkä 2006, 39.)

Tutkimushavaintoja voi tehdä tekstistä, tilanteista, tapahtumista, esineistä ja ihmisten puheista tai käyttäytymisestä. Havaintoja on näin mahdollista tehdä useista eri lähteistä. Havaintoja voi tehdä myös sähköisessä muodossa olevista dokumenteista, kuten tutkittavien tuottamista sähköpostiviesteistä, kotisivuista tai blogeista. (Vilkkä 2006, 19-20.)

Havainnointia käyttävän tutkijan ei kannata kerätä vain yhdenlaista tutkimusaineistoa tutkittavasta kohteesta. Erilaisilla aineistoilla voidaan varmistaa havaintoja ja niistä tehtyjä tulkintoja ja tulkinnan rajoja, paremmin kuin pelkällä yhdellä tutkimusaineistotyyppillä. (Vilkkä 2006, 22.)

Lopullinen valinta Hämeenlinnan toimipaikan benchmarkingista tapahtui järjestettävien tilaisuuksien sekä matkustusvalmiuden perusteella. Ennen vertaiskehittämistä, Hämeenlinnan toimipaikka oli tuntematon muilta osin, kuin yhteistyöstä Hämeenlinnan assistentin kanssa. Benchmarking suunniteltiin oikeanpuoleisen mallin pohjalta, joka on yksinkertaistettu versio Rahoitusoppaan prosessikaavion pohjasta. (Rahoitusopas: Benchmarking 2014.) Kuvion neljää ensimmäistä kohtaa hyödynnettiin, sillä viimeinen kohta sitoutuu yhteen koko opinnäytetyön kehittämistyön kanssa.



Kuvio 1: Benchmarkingin prosessin kuvaus. (Rahoitusopas: Benchmarking 2014.)

Vertailuun otettiin toimipaikkojen assistenttien tavat järjestää tilaisuuksia Fingridin sisäisille asiakkaille. Tämä toteutettiin suunnittelemalla esimerkkitalaisuus toimipaikalla käynnin aikana, joka välitettiin Hämeenlinnan assistentille sähköpostitse. Esimerkkitalaisuus oli kahden päivän kokous sisäisille asiakkaille, joka sisältää illallisen, iltaohjelmaa ja majoituksen. Jotta vertailu onnistuisi tasavertaisesti, suunniteltiin sama esimerkkitalaisuus oman mallin mukaan, jota on käytetty Helsingin toimipaikalla. Myös vertailtiin sitä, että järjestetäänkö Hämeenlinnassa enemmän tilaisuuksia muualla kuin omalla toimipaikalla, verrattuna Helsingin tilaisuuksiin. Toimipaikkoja olisi vaikeaa verrata toisiinsa niiden kokoerojen takia, mutta hyödyllistä dataa saataisiin joka tapauksessa kerättyä. Lomaketta alkuperäisestä havainnoinnin suunnitelmasta ei työsuhteen päättymisen jälkeen ollut enää saatavilla, sillä se jäi Fingridin sisäisiin järjestelmiin.

4.2 Lomakehaastattelu

Haastattelu on yksi monista hyödyllisistä tavoista kerätä tutkimustietoa. Haastattelut ovat tietorakenteeltaan aina monipaikkaisia ja moniaikaisia, mikä tarkoittaa sitä, että ne ovat samanaikaisesti nykyhetkessä ja siihen sidotussa paikassa, sekä menneisyydessä jossain muualla. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 9.) Haastattelun muotoja on erilaisia, mutta tähän tutkimukseen soveltui lomakehaastattelun pohjalta suunniteltu haastattelutapa. Tarkoituksena on tehdä kuitenkin kattavampi haastattelu, johon ”vaatimuksena” on vastauksien avaaminen mahdollisimman laajasti, jonka lisäksi vastaajille on erilaisia valintakysymyksiä. Vaikka lomakehaastattelussa on normaalisti tarkoituksena kerätä määrällistä tietoa, niin kyseistä haastattelua on kuitenkin mahdollista käyttää sekä laadullisen että määrällisen analyysin tarpeisiin. Loppujen lopuksi myös kyselyhaastattelulla kerätty tieto on sosiaalisesti rakentunutta. (Hyvärinen ym. 2017, 67.)

Haastattelumuotona oli puolistrukturoitu haastattelu, jota pidetään lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuotona. Sillä vaikka kysymykset olivat ennalta suunniteltu ja samassa järjestyksessä kaikissa lomakkeissa niin vastaukset sallivat avoimia vastauksia haastateltavilta. Ominaista puolistrukturoiduille haastatteluille on, että useampi näkökohta oli ennalta päätetty, mutta ei välttämättä kaikki. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47.)

Haastattelututkimuksen teko sisäpiiriläisenä voi olla sujuvampaa, kun haastateltavia ei tarvitse etsiä oman ympäristön ulkopuolelta ja luottamus on helpommin saavutettavissa. Varjopuolena sisäpiirihaastattelussa on esimerkiksi oman harrastuksen muuttuminen työksi tai ihmissuhteiden dynamiikan muuttuminen haastatteluiden takia. Lisäksi tutkijan on syytä olla painostamatta haastateltaviaan vastaamaan, sillä myös heillä on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 344.)

Haastattelun oli alun perin suunniteltu olevan puolistrukturoitu, mutta suunnitelman edetessä se muuttui strukturoidummaksi kyselyhaastatteluksi. Vastauksiin on kuitenkin mahdollista vastata laajasti, mutta suoranaista keskustelua ei haastattelijan ja haastateltavan välille synny. Tämä koettiin parhaaksi tavaksi, sillä tiimin jäsenten ollessa eri puolilla Suomea, on näin heidän helpoin vastata kyselyyn. Olisi ollut hankalaa sovittaa aikataulut yhteen henkilökohtaisia haastattelu-aikoja varten tiimin jäsenien kanssa.

Toimistopalveluille suunnattu haastattelu tehdään Microsoft Formsin avulla ja se laitetaan jakoon Toimistopalvelut -yksikölle sähköpostin välityksellä. Kysely lähetetään myös kahdelle muulle työntekijälle, jotka järjestävät itse tilaisuuksia säännöllisesti ja ovat usein yhteistyössä Toimistopalvelut -yksikön kanssa. Toinen työntekijöistä toimii asiantuntijana viestinnän yksikössä ja toinen on yrityksen toimitusjohtajan sihteeri. Tuloksissa haastateltavista käytetään ryhmänä nimitystä Toimistopalvelut -yksikkö, jotta tulosten esittäminen helpottuisi. Vaikka tämä opinnäytetyö käsittelee Toimistopalveluiden

toimintatapoja ja yksikössä työskentelevien mielipiteitä ja toiveita, on osallistuminen silti vapaaehtoisista.

Haastattelu aloitettiin kysymällä haastateltavilta ovatko he olleet mukana järjestämässä tilaisuuksia viimeisen kuuden kuukauden aikana ja vastauksen perusteella haastattelu joko loppuu tai jatkuu. Jos vastataan ei, kysely loppuu, sillä haastateltavan kokemukset ei ole uusia ja relevantteja. Osa tiimin jäsenistä ei ollut osallistunut tilaisuuksien järjestämiseen, joten ilman heidän vastauksiaan vähennetään spekuloiden vastausten määrää. Jos haastateltava vastaa kyllä, hän pääsee seuraaviin kysymyksiin. Avoimina kysymyksiä haastattelun lopussa kysyttiin tilaisuuden järjestämisen aikajanaa, mahdollisia haasteita tilaisuuksien järjestämisessä, parhaiten toimivat asiat tilaisuuksien järjestämisessä ja kuinka haastateltava kokee tietyt järjestelmät tilaisuuksien järjestämisen tukena.

Kaksi viimeistä kysymystä sisältää eri vaihtoehtoja, jotka haastateltava voi valita. Kysymykset saatiin luotua yleisellä tasolla sekä käyttäen apuna kollegan järjestämää Fingrid Current - tapahtumaa ja sen osa-alueita. Kysymyksiä jatkojalostetaan yhä teoreettisen viitekehyksen tukemana, mutta yllä oleva toimii haastattelun alustavana suunnitelmana.

Tässä haastattelussa suuri osa kysymyksistä salli avoimet vastaukset, mutta lisäksi on lomakehaastattelulle tyypillisiä rajattuja kysymyksiä. Tässä tapauksessa lomakehaastattelu suunniteltiin osaksi aiemman benchmarkingin tulosten pohjalta. Kysely kohdistettiin Fingridin Toimistopalvelut -yksikölle sekä kahdelle muulle työntekijälle, jotka suunnittelevat ja järjestävät tilaisuuksia yrityksessä. Lomakehaastattelu toteutettiin suomeksi. Kysely lähetettiin sähköpostilla maanantaina 13.4. ja kyselyyn vastaaminen suunniteltiin päättyväksi keskiviikkona 22.4.

Suunnitteluvaiheessa otettiin huomioon aiemmat keskustelut tilaisuuksien järjestämiseen liittyvistä epäkohdista, mutta tärkeänä osana pidettiin myös aiemman benchmarkingin tuloksia. Kyselyn ensimmäinen testiversio lähetettiin kollegalle, jolta saatiin huomioita ja lisäyksiä kyselyä varten. Huomioita tuli joistakin sanoista, joita muokattiin virallisemmaksi (kuten sudenkuoppia = ongelmia). Lisäksi kysymyksiin lisättiin uusia vaihtoehtoja, kuten Microsoft To Do. Kysymyksiin lisättiin lisäksi alaotsikko avaamaan kysymystä tarpeen mukaan, mutta kuitenkin ilman johdattelua tietynlaisiin vastauksiin.

Tärkeää oli tietää, kuinka moni haastateltavista oli järjestänyt tilaisuuksia viimeisen kuuden kuukauden aikana, koska kaikki Toimistopalvelut -yksikössä eivät ole järjestäneet tilaisuuksia. Jos kysymykseen vastasi kieltävästi, niin kysely loppui vastaajan osalta siihen. Lisäksi vastaajaa pyydettiin kertomaan tilaisuuden aikajana omin sanoin. Lomakkeessa kysyttiin myös mitä ongelmia voi tulla vastaan tilaisuuksien suunnittelussa ja toteutuksessa, jotta tiedetään mihin epäkohtiin voidaan puuttua lopullisessa toimintamallissa. Alustavasti ongelmista on ollut puhetta tiimin kesken yleisesti; puutteita järjestelmissä, viestintä tiimin kesken ei toimi

niin hyvin kuin toivoisi ja nopealla aikataululla muuttuvat ohjelmat tilaisuuksissa oli mainittu jo etukäteen. Samankaltaisten ongelmien odotettiin nousevan kyselyn tuloksissa jälleen.

Ensimmäinen monivalintakysymys kattoi parhaiten toimivat asiat Fingridin tilaisuuksien järjestämisessä ja vaihtoehtoja oli yhdeksän kappaletta. Vaihtoehtoina olivat idearikkaus, järjestelmät, kehittäminen, ohjeistus, palaute, raportointi, tiimin tuki, viestintä ja yhteistyökumppanit. Lisäksi vaihtoehtona oli Muu -kohta. Valintoja pystyi tehdä monia tai ei ollenkaan. Tärkeää oli löytää jo toimivat tavat, joiden parantamiseen ei tarvitsisi käyttää resursseja samalla tavalla kuin muihin.

Haastateltavilta kysyttiin mitä järjestelmiä tai apuvälineitä he käyttävät jokapäiväisessä työssä tilaisuuksien parissa. Kysymyksessä oli erilaisia vaihtoehtoja järjestelmistä, joita esimerkiksi Helsingissä käytetään oman työn tukena. Lisäksi haluttiin tietää mitä muita järjestelmiä assistentit käyttävät tilaisuuksien järjestämisessä, jotta saataisiin selville kaikki tärkeät järjestelmät ja apuvälineet, joita tilaisuuksien järjestämiseen voitaisiin tarvita.

Asioista, mitkä jäävät helpoimmin huomiotta tilaisuuksien järjestämisessä, kysyttäessä mainittiin haastateltavalle esimerkkinä erikoisruokavaliot, henkilömäärän oikeellisuus ja palautteen pyytäminen. Kysymyksen mahdollisena ongelmana pidettiin esimerkkejä ja niiden mahdollista vaikuttamista vastauksiin. Loppujen lopuksi esimerkkejä pidettiin kuitenkin tärkeinä luomaan luottamuksen tunnetta, jotta vastaajat voivat helpommin jakaa ajatuksiaan.

Lomakkeessa kysyttiin, että kokisivatko yksikön työntekijät tarpeelliseksi tilaisuuksien järjestämisen tueksi tehtävän tarkistuslistan. Tämä kysymys luotiin keskustelujen perusteella esimiehen kanssa, koskien assistenttien tarpeita tilaisuuksien järjestämisen suhteen. Kysymys muotoiltiin kyllä/ei -kysymykseksi, mutta vastaukselle toivottiin perusteluita. Kysymykseen liitettiin esimerkki mahdollisesta tuotoksesta (Liite 1), joka voitaisiin tiimille luoda (Event Planning Checklist 2014). Lisäksi toivottiin mielipidettä siitä, mikä tekisi listasta oleellisen osan tilaisuuksien järjestämisessä. Kyselyn viimeisessä kohdassa toivottiin palautetta tilaisuuksien järjestämisestä, kyselystä tai opinnäytetyön aiheesta ja sen tarpeellisuudesta. Tulokset analysoitiin aineistolähtöisen analyysin avulla.

5 Tulokset

Tutkimusmenetelmien tulokset käydään läpi alla olevissa alaluvuissa. Benchmarkingin kirjallisen osuuden tulokset auttoivat kehittämään haastattelun kysymyksiä, jotta haastateltavilta saataisiin laajempi kuva esimerkiksi tilaisuuden järjestämisen aikajanasta. Tulosten avulla saatiin tarvittava aineisto toimintamallia varten.

5.1 Benchmarking-menetelmällä saadut tulokset

Vertaiskehittämisen kirjalliset tulokset saatiin Hämeenlinnan toimiston assistentilta sähköpostitse. Kirjallista tehtävää varten suoritettiin osallistavaa havainnointia toimiston ympäristössä ja työskennellessä toimipaikan assistentin kanssa tutustuen toimipaikkaan. Taulukosta 1 käy ilmi kirjallisen tehtävän aiheena oleva esimerkkitilaisuus ja vastaukset opinnäytetyöntekijältä (Helsingin assistentti) ja Hämeenlinnan assistentilta.

TILAISSUUS: Kahden päivän kokous sisäisille asiakkaille, illallinen, iltahjelmaa ja majoitus	
HELSINKI	HÄMEENLINNA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Työpyyntö ServiceNown kautta 2. Lisätietoja tarvittaessa työpyynnön tekijältä (tilaisuuden isännältä) 3. Paikkojen etsintä (2-3 paikkaa) ja näiden esittäminen tilaajalle 4. Tarjouspyynnot kyseisiin paikkoihin 5. Koonti tarjouspyynnöistä tilaajalle ja lisätietojen pyytäminen 6. Paikan vahvistus 7. Kutsu tilaisuuteen viimeistään tässä vaiheessa 8. Ilmoittautumisten kerääminen 9. Muu apu tilaisuuden järjestämisessä (nimikyltit, ohjelman suunnittelu) 10. Tietojen vahvistus juhlapaikalle, sekä muihin tarvittaviin paikkoihin (ravintola tms.) 11. Tilaisuus 12. Työpyynnön ratkaiseminen ServiceNowssa + palautetta isännältä (jos mahdollista) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Työpyynnön saanti 2. Suunnittelu asiakkaan kanssa ja tarpeiden selvitys tilaisuuteen 3. Paikan etsintä, yleensä 2-3 paikan etsintä ja tarjouspyynnot heiltä 4. Päätös paikasta, tarjouspyynnön hyväksyntä ja muille pahoittelut, ettei hyväksytty heidän tarjouspyyntöään. 5. Sitten tarvittavat lisäykset 6. Isännän kanssa neuvottelut, onko tilaisuuteen tullut jotakin muutoksia 7. Lopullinen henkilömäärä ja muut tarvittavat ilmoitukset paikalle 8. Tilaisuus 9. Isännältä tiedustelut, että onko kaikki mennyt hyvin. <p>KOMMENTTI: Näihin meidän tilaisuuksiimme täällä Hämeenlinnassa en yleensä tee kutsuja, koska isännät ovat jo niistä sähköpostiviestin laittanut tilaisuuteen kutsuttaville.</p>

Taulukko 1: Kirjallinen osuus havainnoinnista vastauksineen.

Hämeenlinnan toimistolla tilaisuuksia hoitaa pääasiassa toimipaikan oma assistentti. Eroavaisuuksia tilaisuuksien järjestämisessä löytyi jo alkuvaiheessa; suurin osa tilaisuuksien työpyynnöistä tulee Helsingissä jo ServiceNown kautta, kun taas Hämeenlinnassa pyynnot tulevat assistentille lisäksi monen muun kanavan kautta (kasvotusten, puhelimitse,

sähköpostitse). Muuten tilaisuuksien suunnittelu ja alkutyöt sujuvat samalla kaavalla molemmilla.

Eroja löytyi myös kutsujen osalta. Pienemmissä toimipaikoissa on mahdollista hoitaa kutsut sähköpostin välityksellä ja todennäköisesti tilaaja itse tekee tämän. Helsingissä useammin kutsut hoidetaan Dynamics 365:n (CRM) kautta, etenkin jos tilaisuus vaatii ilmoittautumisia ja Save the Date-ilmoituksia.

Tutkimuslomakkeeseen luotiin kysymykset osin kirjallisen benchmarkingin tulosten mukaan ja osin kokemuksen mukaan työpaikalta. Myös kollegoiden toiveita ja ajatuksia otettiin huomioon, joita heillä saattaa olla tilaisuuksien järjestämiseen liittyen. Benchmarkingin tuloksista kävi ilmi, että Helsingissä ja Hämeenlinnassa tilaisuuksien järjestämisen aikajana sekä sisältö eroaa jonkin verran toisistaan. Tästä syystä kaikkien tilaisuuksien parissa työskentelevien näkemykset haluttiin ottaa huomioon suunnittelun ja toteutuksen etenemisessä.

5.2 Haastattelu-menetelmällä saadut tulokset

Aineiston analysointi etenee yleisesti seuraavalla muotilla; aineistoon perehdytään huolellisesti, se jaetaan osiin jonkin periaatteen mukaan (analyysitekniikat, teemoittelu, tyypittely, luokittelu), kirjoitetaan omista näkemyksistä, liitetään omia havaintoja teoriataustaan sekä mahdollisiin aikaisempiin tutkimuksiin ja perustellaan kaikki valinnat. Kun tutkimusteksti on teoriakirjallisuuden ja kirjoittajan omien oivalluksien vuoropuhelua, niin se voidaan laskea onnistuneeksi. (Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta 2020.)

Analyysi aloitetaan, keruun ja purkamisen jälkeen, aineiston lukemisella ja sen reflektoinnilla useaan kertaan. Tavoitteena on tutustua kerättyyn aineistoon ja ymmärtää sen todellinen sisältö. Aineistoon syvällisen perehtymisen tavoitteena on löytää kiinnostavia asioita tutkimuksen tehtävän ja tarkoituksen kannalta. Aineistoon voidaan liittää myös muu aineisto, kuten havainnot tai muut muistiinpanot. Aineistoon merkitään kiinnostavat asiat, esimerkiksi symbolien tai värien avulla. Analyysin kanssa edetään prosessimaisesti, aloittaen käsittelemällä tiedot, jotka haastateltavat ja tutkija ovat ymmärtäneet mahdollisimman samalla tavalla. Aineistoa käsitellään ja merkitään joko aineistolähtöisesti ilman teoreettisia olettamuksia tai täysin teorialähtöisesti. Nämä merkityt asiat kootaan yhteen ja erikseen alkuperäisestä aineistosta joko luokittelun, teemoittelun tai tyypittelyn avulla. Analyysitekniikoita on olemassa useita erilaisia, mutta loppujen lopuksi kerätty aineisto, tutkijan ajattelu ja lähestymistapa määräävät sen, mikä analyysitekniikka on sopivin. (Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta 2020.)

Tämä aineisto kerättiin lomakehaastattelun avulla käyttämällä ohjelmaa Microsoft Forms Pro. Ohjelma luo analyysin vastauksista, jonka valmiita kaavioita käytetään tässä opinnäytetyössä.

Vastaukset myös ladattiin Excel-taulukkoon, joka avattiin tekstiksi Word-dokumenttiin kysymyksien mukaan. Tulokset analysoitiin aineistolähtöisen analyysin avulla luomalla avoimista vastauksista pelkistettyjä ilmauksia, joista luotiin ylä- ja alakategorioita. Näitä kategorioita käytettiin toimintamallin luomiseen.

Aikajanaan liittyvän kysymyksen vastaukset olivat vaikeimpia analysoida niiden laajuuden vuoksi, mutta vastauksia tuli hyvä määrä ja kun niiden analysointitapa keksittiin, niin vastaukset saatiin lajiteltua hyvin taulukkomuotoon. Kohdat analysoitiin numeroinnin avulla (jokainen askel eriteltiin ja numeroitiin selityksestä), jonka jälkeen kohtia vertailtiin määrän ja sisällön puitteissa. Näistä kohdista saatiin lopullista työtä varten ylätasen otsikot tapahtuman suunnittelua varten. Taulukossa 2 on tilaisuuksien järjestämisen aikajana yhdistettynä haastateltavien vastauksista.

1.	Tilaisuuden tarkemmat tiedot, tarpeet ja toiveet isännältä
2.	Tilojen ja toimijoiden kartoitus
3.	Tarjouspyyntöjen lähettäminen edellä mainittuihin paikkoihin
4.	Tiivistetään tarjoukset ja välitetään isännälle
5.	Tarjousten vahvistus/peruutus
6.	Kutsujen lähettäminen
7.	Ilmoittautumisten ja muiden lisätietojen (erityisruokavaliot, majoitus) kerääminen
8.	Tarvittavien lisäpalveluiden/yksityiskohtien varmistus
9.	Yksityiskohtien läpikäynti isännän ja toimijoiden kanssa (jatkuva)
	TILAISUUS
10.	Tilaisuuden jälkityöt (palaute, laskujen asiattarkastus)

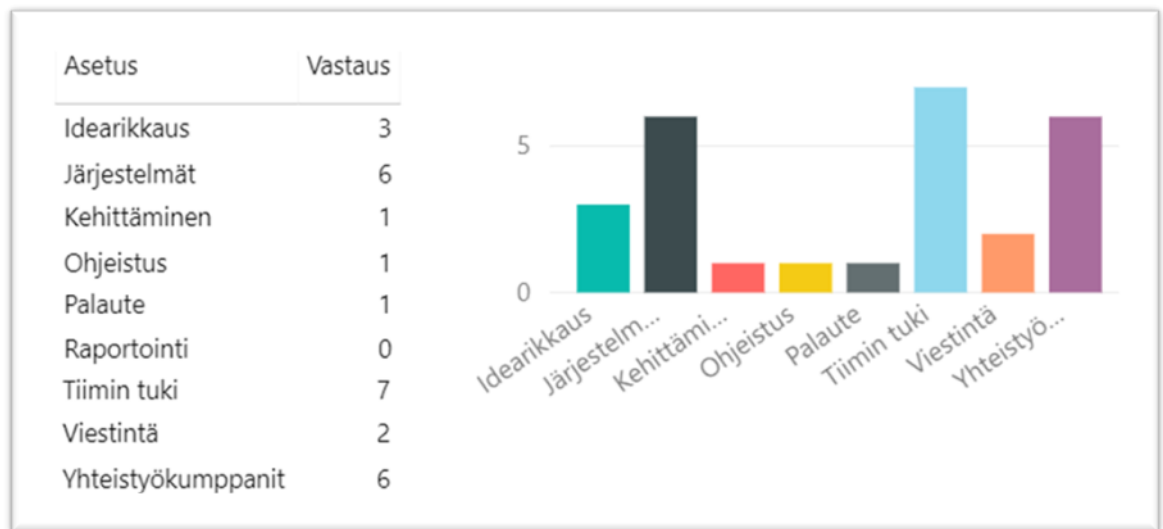
Taulukko 2: Tilaisuuden järjestämisen aikajana vastausten perusteella.

Vastauksista kävi ilmi, että haasteita esiintyy todennäköisimmin tilojen varauksen ja valinnan yhteydessä, aikatauluissa, äkillisistä muutoksista, tiedonkulussa, peruutuksissa ja palveluntoimittajien kanssa. Taulukossa 3 näkyy vastausten pelkistetyistä ilmauksista luodut ylä- ja alakategoriat. Koko taulukko pelkistettyjen ilmaisujen kanssa löytyy liitteistä (Liite 2).

Alakategoria	Yläkategoria
<ul style="list-style-type: none"> • Tila ei ole vapaana/varattavissa • Sopivaa tilaa ei löydy • Hankala keksiä uusia paikkoja • Tiloja tarvitaan enemmän kuin alun perin suunniteltiin 	Tilat
<ul style="list-style-type: none"> • Epärealistinen aikataulu • Ohjelman myöhästyminen • Myöhäiset vastaukset • Kiire • Suunnittelu aloitetaan myöhässä 	Aikataulu
<ul style="list-style-type: none"> • Osallistujamäärä kasvaa/laskee äkkiä • Kokouspaikka vaihtuu • No show't tapahtumapäivänä 	Muutokset
<ul style="list-style-type: none"> • Tilaisuuksien isäntien vastaamattomuus • Pitkä vastausaika hotelleilta ja tilaisuuksien pitopaikoilta 	Tiedonkulku
<ul style="list-style-type: none"> • Koko tapahtuman peruuntuminen • Esiintyjien/palveluiden peruuntuminen • Viime hetken peruutukset • Vieraiden perumiset 	Peruutukset
<ul style="list-style-type: none"> • Ruoka loppuu kesken • Hidas tarjoilu • Tarjoilujen varaamisen ongelma • Ongelmat tilavarausten ja tarjoilujen kanssa • Tekniikka ei toimi • Turvallisuusasioiden unohtaminen 	Palveluntoimittajat

Taulukko 3: Tilaisuuksien järjestämisen mahdollisia haasteita vastausten perusteella.

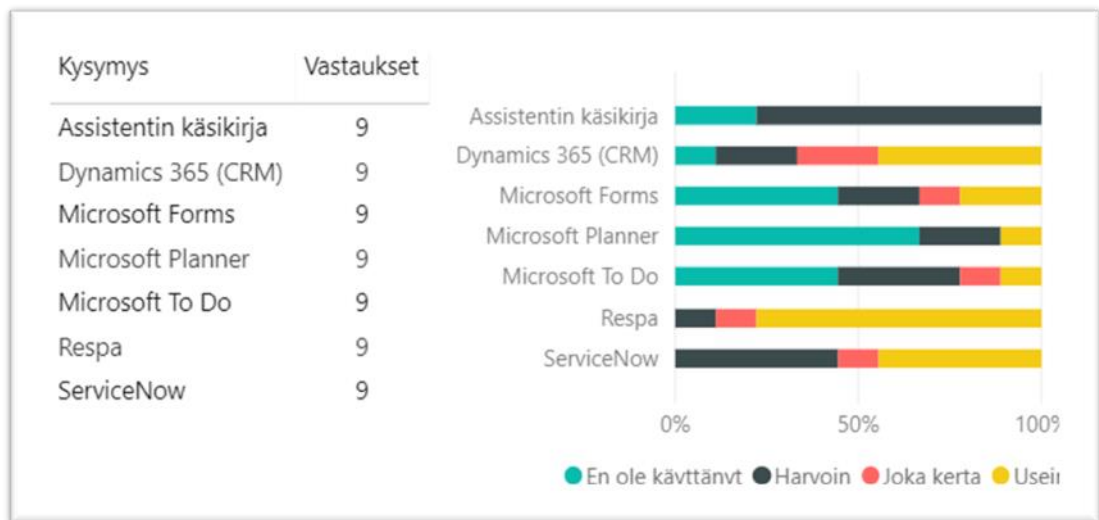
Järjestelmissä, tiimin tuessa ja yhteistyökumppaneissa ei ole vastaajien mukaan merkittävästi kehitettävää. Vastauksissa on se ongelma, että ne ovat tulkittavissa monilla eri tavoilla. Esimerkiksi yhteistyökumppanit; tarkoittaako vastaaja sopimuskumppaneita, kuten hotelleja ja kokoustiloja, vai muita käytettyjä palveluntoimittajia, kuten ravintoloita ja kuljetusliikkeitä. Kuviossa 2 näkyy haastateltavien vastaukset pylväsdiagrammissa.



Kuvio 2: Toimivimmat asiat Fingridin tapahtumien järjestämisessä. (N=9)

Assistentin käsikirja on Fingridin assistenttien yhdessä luoma jatkuvasti päivitettävä käsikirja heidän työtehtävilleen. Dynamics 365:sta käytetään tässä yksikössä pääosin kutsujen lähettämiseen ja jakelulistojen hallintaan. Respa on sovellus, jonka kautta yrityksen vieraat ilmoitetaan aulahenkilökunnalle ja jonka kautta tilataan ruokailut talon sisäisiin tapahtumiin. ServiceNow on järjestelmä, jonka kautta assistentit saavat pääasiassa työpyynnöt tilaisuuksista ja muista työtehtävistä. Saman järjestelmän kautta tehtäville voi valita omat vastuuhenkilöt ja jonka avulla voi välittää lisätietoja työpyynnön tekijälle. Yrityksessä käytetään paljon Microsoftin tuotteita, kuten Formsia, Planneria ja To Do-työkalua. Microsoft Forms kysely -työkalun kautta voidaan pyytää tilaisuuksiin osallistujilta lisätietoa majoituksista ja osallistumisesta vapaa-ajan ohjelmaan. Plannerissa assistenteilla on tiedot vuoden tilaisuuksista jaoteltuna omiin kuukausiinsa. Microsoft To Do puolestaan on virtuaalinen muistilista, johon voi laittaa muistutuksia ja tehtäviä, joko henkilökohtaiseen käyttöön tai ryhmään.

Järjestelmät ja apuvälineet, joita käytetään pääosin joka kerta tilaisuuksien järjestämisessä, on ServiceNow, Respa, Microsoft To Do, Microsoft Forms ja Dynamics 365. Kuviossa 3 näkyy mitä järjestelmiä assistentit käyttävät ja kuinka usein.



Kuvio 3: Vastaukset järjestelmien käytöstä tilaisuuksien järjestämisessä. (N=9)

Muita järjestelmiä ja apuvälineitä, jotka tulivat esiin, olivat sähköposti, internet, toimittajien omat portaalit, Outlookin kalenteri, OneNote ja muut ihmiset. Viimeisimmässä tarkoitetaan sitä, että muiden kokemusten perusteella voi saada tietoa hyviksi todetuista paikoista ja esiintyjistä.

Asiat, jotka jäävät helpoimmin huomiotta tilaisuuksien järjestämisessä jaoteltiin ala- ja yläkategorioihin, joista saatiin tärkeää tietoa asioista, joihin pitää kiinnittää huomiota lopullista työtä tehdessä. Näitä olivat yksinkertaistetuksi palaute, henkilömäärän oikeellisuus, erikoisruokavaliot, tapahtumapaikka (tekniikka, pöytämuodot ym.) ja yksityiskohdat. Taulukossa 4 näkyy pelkistetyistä ilmauksista luodut ylä- ja alakategoriat huomiotta jäävistä asioista tilaisuuksien järjestämisessä. Koko taulukko, josta näkyy myös pelkistetyt ilmaukset, löytyy liitteistä (Liite 3).

Alakategoria	Yläkategoria
<ul style="list-style-type: none"> • Palautteen pyytäminen • Positiivinen palaute 	Palaute
<ul style="list-style-type: none"> • Henkilömäärän oikeellisuus 	Henkilömäärä
<ul style="list-style-type: none"> • Erikoisruokavaliot 	Erikoisruokavaliot
<ul style="list-style-type: none"> • Tekniikka • Pöytämuoto 	Tapahtumapaikka
<ul style="list-style-type: none"> • Yksityiskohdat 	Yksityiskohdat

• Kysyminen	
-------------	--

Taulukko 4: Asiat, jotka jäävät helpoimmin huomiotta tilaisuuksien järjestämisessä.

Tilaisuuksien järjestämisen tueksi tehtävä muisti-/tarkastuslista koettiin tarpeelliseksi. Lopputyön aihe koettiin tärkeäksi, etenkin jos vasta aloittaa tilaisuuksien parissa työskentelyn. Näin voisi helposti tarkistaa, että mitään ei ole unohtunut. Lista olisi myös muistamisen apuna, jotta kaikki tärkeät asiat tulisi huomioitua. Myös jos jotain tapahtuu tilaisuuden alkuperäiselle järjestäjälle (sairastuminen, tapaturma ym.), niin toisen kollegan on helppo siirtyä järjestämään tilaisuutta, kun tietää mitä tilaisuuden eteen on jo tehty. Myös kieltävästi vastannut henkilö totesi, että listan olemassaolosta ei olisi haittaa, vaikka hän ei sitä tarvitsekaan. Perusteluissa todettiin myös, että tehokkuuden kannalta olisi olennaista mallintaa ja yhtenäistää toimintatapoja.

Perusteluista nousi esiin myös ideoita, jotka voisi nostaa ajatuksena myös Toimistopalveluiden toimintatavoille. Yksi näistä on tilaisuuden käsikirja, etenkin isoille tilaisuuksille. Fingrid Currenttia tehdessä käsikirja on tärkeä väline, johon kerätään tilaisuuden tärkeät tiedot, kuten tekniikka, puhujat, tilaisuuden emännät, ruokalistat, aikataulu ym. Tällaista voisi soveltaa myös pienemmissä tilaisuuksissa ja siihen tarkastuslista toimisi hyvin apuna. Lisäksi mainittiin tilaisuuksien järjestämiseen liittyvät sopimukset ja niiden sisällöt, jotta ne olisivat kaikilla assistenteilla tiedossa. Nimittäin olisi järkevää hyödyntää sopimushintoja ym. majoituksessa ja kokouspäivien järjestämisessä. Vastauksissa ehdotettiin myös muistilistaa vuosittain toistuvista järjestetyistä tilaisuuksista. Näistä esimerkkeinä Fingrid Current, joka järjestetään kaksi kertaa vuodessa, sekä eri yksiköiden kehittämispäivät. Tällainen listaus olisi järkevä työkalu assistenteille, jotta tilaisuuksiin voidaan paremmin varautua jo etukäteen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuitenkin tehdä työkalu tilaisuuksien järjestämisen tueksi, jonka käyttö on vapaaehtoista.

6 Tarkistuslista Fingrid Oyj:n tilaisuuksien järjestämisen tueksi

Tässä opinnäytetyössä asiakkaan roolissa toimivat Toimistopalvelut-yksikön jäsenet; tarkoituksena on selvittää mitä he tarvitsevat ja haluavat voidakseen työskennellä paremmin. Näin saamme parannettua yksikön tarjoamaa asiakaspalvelua yrityksen muille työntekijöille. Opinnäytetyötä rajattiin vastaamaan yksikön toiveita, jotta toimintamallista saataisiin ensisijaisesti heitä auttava ja yhdistävä tekijä. Tutkimusta voisi jatkojalostaa toimintamallin käyttöönoton jälkeen, jolloin laajempi kysely voitaisiin tehdä koko yrityksen työntekijöille, jotka käyttävät Toimistopalvelut-yksikön palveluita.

Suunnitellessa Fingridin tilaisuuksien kehittämistyötä, otettiin huomioon tutkimustulokset vertaiskehittämisestä ja tiimille kohdistetusta kyselystä. Suunnittelun tueksi etsittiin erilaisia valmiita muistilistoja tilaisuuksien järjestäjälle, joista kaksi tärkeintä esille noussutta olivat Oulu Convention Bureauun koostama Kongressijärjestäjän muistilista (2020) ja Johanna Catanin (2017) ohjeista luotu supistettu muistilista, joka löytyy taulukosta 5.

Tapahtumasta päävastuussa olevan henkilön nimeäminen.
Mikä on tapahtuman päätavoite; asiakassuhteiden syventäminen, liiketoiminnan kehittäminen/parantaminen vai brändin vahvistaminen?
Huolellinen budjetointi. On hyvä panostaa kattaviin tarjouspyyntöihin, kilpailutuksiin ja vertailuun.
Huolellisesti laadittu, ja tarvittaessa rajattu, vieraslista tilaisuutta varten.
Tapahtumasta viestiminen. Vieraat tarvitsevat riittävän määrän informaatiota jo kutsun yhteyteen. On myös tärkeää avata vieraille mahdollisuus kysyä järjestäjiltä, jos jokin hämmentää, ja tähän on hyvä hyödyntää itselleen sopivia välineitä, kuten sähköpostia tai puhelinta.
Tapahtuman, kuten jo kutsujen ym., on hyvä mukailla haluttua visuaalista ilmettä ja yrityksen brändiä.
Yksityiskohtainen muistilista, josta käy ilmi tapahtuman käytännönjärjestelyt, on tärkeä apu.
Aikataulutus järjestelyihin ennen tapahtumaa, tapahtuman ajaksi sekä tapahtuman jälkeen purkutehtäviin. Jokaiselle tehtävälle on hyvä valita vastuuhenkilö.

Taulukko 5: Johanna Catanin (2017) ohjeista luotu muistilista.


Kehitystehtävän ideointi kesti kauan ja aluksi opinnäytetyö käsitteli yleisesti toimintamallin luomista tilaisuuksien järjestämisen tueksi Toimistopalvelut -tiimille. Esimiehen kanssa keskustelun jälkeen syntyi idea tehtävästä tarkistuslistasta tilaisuuksien järjestämistä varten. Lista voisi näin toimia muistin apuna tilaisuuksien parissa työskenteleville tai työhön perehdyttäessä muille assistenteille. Tämän takia oli erittäin tärkeää saada kerättyä tiimin jäsenien omat työtavat lomakehaastattelun avulla, jotta saatiin löydettyä parhaat toimintatavat. Vastaukset analysoitiin löytämällä yhteiset kiintopisteet työtavoissa, jonka jälkeen vastaukset yksinkertaistettiin. Vastaukset kerättiin taulukkoon 6, josta saatiin ylä- ja alaotsikot tarkistuslistaa varten.

YLÄOTSIKKO	ALAOTSIKKO/-T
Tilaisuuden tarkemmat tiedot, tarpeet ja toiveet isännältä	AIKATAULU, SERVICENOW
Tilojen ja toimijoiden kartoitus	TILAT, RESPA
Tarjouspyyntöjen laittaminen edellä mainittuihin paikkoihin	PALVELUNTOIMITTAJAT
Tiivistetään tarjoukset ja välitetään isännälle	TIEDONKULKU, OUTLOOK
Tarjousten vahvistus/peruutus	TAPAHTUMAPAIKKA
Kutsujen lähettäminen	DYNAMICS 365
Ilmoittautumisten ja muiden lisätietojen (erityisruokavaliot, majoitus) keraaminen	HENKILÖMÄÄRÄ, ERIKOISRUOKAVALIOT
Tarvittavien lisäpalveluiden/yksityiskohtien varmistus	MUUTOKSET, MICROSOFT FORMS
Yksityiskohtien läpikäynti isännän ja toimijoiden kanssa (jatkuva)	YKSITYISKOHDAT, PERUUTUKSET
TILAISUUS	
Tilaisuuden jälkityöt	PALAUTE, LASKUT

Taulukko 6: Lomakehaastattelun vastaukset koottuna yhteen.

Lopullinen tarkistuslista luotiin noudattaen Fingrid Oyj:n brändikäsikirjan ohjeita värien ja logon suhteen (Welcome to Fingrid's brand guidelines 2019). Fingridin logon alle on tässä tapauksessa luotu vielä harmaa teksti, jossa lukee Toimistopalvelut, jotta asiakirjaa katsoessa tietää mille tiimille se kuuluu.

Tarkistuslista löytyy kokonaisuudessaan liitteissä (Liite 4). Tuotoksen ensimmäinen sivu on kuitenkin esimerkkinä kuviossa 4.

 TILAISUUKSIEN JÄRJESTÄMINEN	
Tilaaaja	
Vastuussistentti	
Vara-assistentti	
Paivämäärä	
Henkilömäärä (alustava)	
Kustannustunnus	
Tilaisuuden tarkemmat tiedot, tarpeet ja toiveet tilaajalta	
Yleiset <ul style="list-style-type: none"> - Keille tilaisuus järjestetään? - Toimiiko tilaaja, assistentti vai joku muu tilaisuuden isäntänä? - Alustavan ohjelman selvitys - Paikkakunnan ja tarkemman sijainnin selvitys - Minkälainen budjetti tilaisuudella on? - Järjestääkö tilaisuutta myös joku ulkoinen tekijä (esim. harjakaiset) 	
Aikataulu <ul style="list-style-type: none"> - Alustavan aikataulun selvitys - Onko tilaisuus parin tunnin-, puolen päivän- vai koko päivän kokous? - Onko tilaisuus monipäiväinen? 	
ServiceNow <ul style="list-style-type: none"> - Työpyynnön teko ServiceNowssa - Vastuuhenkilön valinta ServiceNowssa - Mahdolliset lisätiedot ServiceNowhun 	
Tilojen ja toimijoiden kartoitus	
Tilat <ul style="list-style-type: none"> - Minkä kokoinen tila tarvitaan? - Mikä pöytämuoto halutaan tilaan? (Vaikuttaa tilan kokoon.) - Tarvitaanko ryhmätyötiloja? - Tarvitaanko tilaan lisäkalustusta tai lisätekniiikkaa? - Mitkä ovat kustannukset eri kokousvaihtoehdoille? 	
Respa (VAIN JOS TILAIKUUS ON TALON SISÄLLÄ) <ul style="list-style-type: none"> - Vieraiden ilmoittaminen Respaan ja vastuuhenkilön määrittely - Tarjoilutilaus samalla 	

Päivitetty: 2.6.2020
Vastuuhenkilö: Julia Talikka

Kuvio 4: Ensimmäinen sivu tarkistuslistasta Fingrid Oyj:n tilaisuuksien järjestämisen tueksi.

Lopullisesta tarkistuslistasta tuli 5-sivuinen ohjekirja, joka sisältää tuloksista saadut kategoriat. Lista on lisätty muokaten kohtia Oulu Convention Bureau Kongressijärjestäjän muistilistasta. (Kongressijärjestäjän muistilista 2020, 2-9.) Listassa on kohdat tilaajan nimelle, assistenttien nimille sekä alustavalle henkilömäärälle. Asiat, jotka lisättiin listaan vielä lopuksi, oli tilaisuuden päivämäärä ja kustannustunnus. Tarkoituksena on saada tukea vasemmanpuoleisesta kolumnista tilaisuuksia järjestettäessä ja oikeanpuoleiseen kolumniin voi laittaa omia muistiinpanoja ja mahdollisia päätöksiä, joita on tehty tilaisuutta varten. Ohjekirja toimii siis pienimuotoisena käsikirjana tilaisuudelle, josta joku toinen voi ottaa ohjat, jos päävastuussa oleva assistentti estyy hoitamasta tapahtumaa.

Tuotosta muokattiin lopussa vielä niin, että osa alaotsikoista (pääosin pelkät järjestelmät) sisällytettiin ohjeisiin ennemmin kuin pidettiin otsikoina, jotta saatiin keskittyttyä tärkeimpiin asioihin. Tärkeää oli kuitenkin sisällyttää nämä otsikot joillain tavoilla ohjeistuksiin, jotta ne kuitenkin huomioitaisiin.

Tarkistuslista luotiin Microsoft Wordissa alkuperäisen idean (Canvan) vastaisesti. Se koettiin kuitenkin järkeväksi, sillä näin jokaisen assistentin olisi helppo muuttaa tarkistuslistan sisältöä tilanteen niin vaatiessa. Lisäksi listan alareunassa lukee päivittämisen päivämäärä sekä päivityksen silloinen vastuuhenkilö. Näin tarkistuslistasta voitaisiin saada jatkuvasti päivitettävä työväline, jotta uutta ei tarvitsisi luoda.

Monessa asiassa on syytä ottaa huomioon GDPR-ohjeet, joten siksi tämän tarkempia tietoja ei kyseiseen paperiin haluta. Jokaisen omalla vastuulla on se, halutaanko näitä tietoja mainita paperissa vai pidetäänkö se suojassa koneella, jotta paperia ei voi suoraan tapahtumaan yhdistää. Oma koodaus värein tai tunnistesanoin on myös mahdollista, jos sen kokee tarpeelliseksi.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli auttaa tuottamaan kehittämistyö Fingrid Oyj:n tilaisuuksien järjestämistä varten. Opinnäytetyön taustatekijänä oli Toimistopalveluiden tarve tilaisuuksien suunnittelun yhtenäistämiseen. Tarkoituksena oli yhdistää kaikkien toimipaikkojen toimintatavat yhdeksi suunnitelmaksi, jota jokainen voi noudattaa tai ainakin käyttää mallina omalle toiminnalleen. Tätä opinnäytetyötä ohjasi tiimin työtapojen kehittämisen tarve ja benchmarking- sekä kyselytutkimukset tuloksineen.

Asiakaspalvelun, tilaisuuksien järjestämisen ja palveluiden kehittämisen kirjallisuudesta kerätty teoriapohja korosti palautteen keräämisen tärkeyttä, palveluiden jatkuvaa kehittämistä ja asiakaslähtöisyyttä. Näihin asioihin keskityttiin sekä tutkimusmenetelmien suunnittelussa että toimintamallissa, eli tilaisuuksien järjestämisen tueksi luodussa tarkistuslistassa.

Tarkistuslistaan luotiin sisältö tutkimusmenetelmien tulosten perusteella, mutta kohtia tarkennettiin oman työkokemuksen, Kongressijärjestäjän muistilistan ja tiimin luoman Assistentin käsikirjan pohjalta. Työn tavoitteena oli parantaa tilaisuuksien järjestämisen laadun tasaisuutta, sekä töiden jakamisen ja sijaistamisen helpottaminen assistenttien kesken. Loppuvaiheessa tärkeää oli päättää mitä tutkimustuloksille tai toimintamallille tapahtuu jatkossa. Tässä tapauksessa juurruttamista voitiin helpottaa kannustamalla Toimistopalvelut -yksikön työntekijöitä kehittämään apuvälinettä tulevaisuudessa, sillä

tilaisuuksia järjestettäessä ei ole toivottavaa, tai edes mahdollista, että vain yhdellä ihmisellä on vastaukset kaikkeen.

Lähteet

Painetut

- Catani, J. 2017. Onnistunut yritystapahtuma - järjestäjän käsikirja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja.
- Forsberg, S., Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. E-kirja.
- Hormess, M., Lawrence, A., Schneider, J. & Stickdorn, M. 2018. This Is Service Design Doing. O'Reilly Media, Incorporated. E-kirja.
- Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Helsinki: Alma Talent. E-kirja.
- Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino. E-kirja.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino. E-kirja.
- Vilkkä, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi. E-kirja.
- Welsh, K. 2008. Happy About Customer Service?: Creating a Culture of Customer Service Excellence. Cupertino, CA: Happy About. E-kirja.

Sähköiset

- Eloranta, S., Hautala, T., Kinos, S. & Salonen, K. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Tampere: Suomen Yliopistopaino.
- Fingrid Oyj. 2019. Fingrid. Viitattu 4.11.2019. <https://www.fingrid.fi/>
- Fingrid Oyj. 2019. Intra. Helsinki. Viitattu 4.11.2019.
- Fingrid Oyj. 2019. Welcome to Fingrid's brand guidelines. Viitattu 6.5.2020. <https://brand.fingrid.fi/index.html>
- HCI Productions Oy. 2014. Rahoitusopas: Benchmarking. Viitattu 21.11.2019. http://rahoitusopas.osaamisverkko.fi/popup_big.php?id=2&slide=3
- Itä-Suomen Yliopisto. 2019. Benchmarking. Viitattu 21.11.2019. <https://www.uef.fi/benchmarking>
- Joensuu, J. 2009. Tapahtuman järjestäminen Case: Challenge Tour. Laurea-ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-200901021008>

KAMK - University of Applied Sciences. 2020. Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Viitattu 26.4.2020. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta?contentid=99611dfb-eeca-4890-9e20-55373a9ad49a&refreshTree=0#Aineiston%20analyysin%20yleisi%C3%A4%20l%C3%A4ht%C3%B6koh-tia>

Montana State University Billings Student Union & Events Office. 2014. Event Planning Checklist. Viitattu 9.4.2020. <https://www.slideshare.net/msubstudentunion/event-planning-checklist-42768439>

Oulu Convention Bureau. 2020. Kongressijärjestäjän muistilista. Viitattu 18.5.2020. <https://ocb.fi/wp-content/uploads/Kongressij%C3%A4rjest%C3%A4j%C3%A4n-muistilista.pdf>

Penger, M. 2006. Hotelli Victorian asiakastyytyväisyys ja viihtyisyys. Satakunnan AMK. Pysyvä osoite: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-200810303804>

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 4.6.2020. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>

Kuviot

Kuvio 1: Benchmarkingin prosessin kuvaus. (Rahoitusopas: Benchmarking 2014.)	16
Kuvio 2: Toimivimmat asiat Fingridin tapahtumien järjestämisessä. (N=9)	24
Kuvio 3: Vastaukset järjestelmien käytöstä tilaisuuksien järjestämisessä. (N=9)	25
Kuvio 4: Ensimmäinen sivu tarkistuslistasta Fingrid Oyj:n tilaisuuksien järjestämisen tueksi.	29

Taulukot

Taulukko 1: Kirjallinen osuus havainnoinnista vastauksineen.....	20
Taulukko 2: Tilaisuuden järjestämisen aikajana vastausten perusteella.	22
Taulukko 3: Tilaisuuksien järjestämisen mahdollisia haasteita vastausten perusteella.....	23
Taulukko 4: Asiat, jotka jäävät helpoimmin huomiotta tilaisuuksien järjestämisessä.	26
Taulukko 5: Johanna Catanin (2017) ohjeista luotu muistilista.	27
Taulukko 6: Lomakehaastattelun vastaukset koottuna yhteen.	28

Liitteet

Liite 1: Esimerkki kehitystehtävästä, joka esitettiin kyselyn liitteenä.....	36
Liite 2: Taulukko tilaisuuksien järjestämisen mahdollisista haasteista	37
Liite 3: Taulukko asioista, jotka jäävät helpoimmin huomiotta tilaisuuksien järjestämisessä	39
Liite 4: Tarkistuslista Fingrid Oyj:n tilaisuuksien järjestämisen tueksi	39

Liite 1: Esimerkki kehitystehtävästä, joka esitettiin kyselyn liitteenä

EVENT PLANNING

A CHECKLIST FOR EVENTS ON CAMPUS

Step 1: Facilities

- Select a date for your event
- Reserve the room(s)/facility for your event. Don't forget about lodging needs.
- Submit a copy of insurance information to the SUB if required.

Step 2: Logistics

- Room Set Up: Work with the SUB Staff to determine room set up.
- Audio Visual Needs: include requests for AV needs with your room set up.
- Catering: Determine your catering needs and budget and work with the SUB and Catering Staff in placing your order. Remember to consider guests that may have special dietary needs.

Step 3: Paperwork

- Fundraiser Form: If your event is a fundraiser on or off campus, you must register the event with the SUB.
- Hospitality Form: If you will be serving food that will cost more than \$30 (on or off campus) you must submit a Hospitality Form.
- Use of Campus Grounds Form: If your event is taking place outside on campus, you will need to fill out a form to let Facilities know about your event.

Step 4: Guests/Audience

- Inform your guests of your event
- Arrange travel to and from the University for you and your guest if necessary.
- Inform the SUB Office if you have guests that will require special accommodations
- Prepare materials for your guests (if necessary):
 - Agenda/Programs
 - Welcome Packets
 - Campus and Billings Maps
 - Name Tags

Step 5: Leading Up to the Event

- Finalize your count for room set up and catering
- Finalize any decorations you will be ordering and setting up in your facilities; ensure SUB Staff is fully aware of any delivery and collection times planned by outside vendors.
- Arrange travel to and from the University for guest if necessary.
- Provide SUB with a final copy of your agenda for use in making signs

Step 6: Evaluation, Billing, & Payment

- Make sure that all payments have been made for your event
- Reconcile your budget
- Complete an evaluation of your event

This publication is sponsored by the Student Union & Events Office located in SUB 219.

For questions, please contact our office at studentactivities@msubillings.edu or 406-657-2320

Liite 2: Taulukko tilaisuuksien järjestämisen mahdollisista haasteista

Pelkistetyt ilmaukset	Alakategoria	Yläkategoria
<p>”Haluttuun paikkaan ei saa varausta.”</p> <p>”Haluttua tilaa ei ole vapaana.”</p> <p>”Sopivaa tilaa ei löydy.”</p> <p>”Kokoustilan koko.”</p> <p>”Tarvitaankin ryhmätiloja aiottua enemmän.”</p> <p>”Sopivia tiloja ei löydy.”</p> <p>”Toivottu paikka on jo täynnä.”</p> <p>”Hankalaa keksiä uusia paikkoja tai ohjelmanumeroita.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tila ei ole vapaana/varattavissa • Sopivaa tilaa ei löydy • Hankala keksiä uusia paikkoja • Tiloja tarvitaan enemmän kuin alun perin suunniteltiin 	Tilat
<p>”Aikataulu saattaa usein olla epärealistinen.”</p> <p>”Puhujien esitykset saapuvat myöhään.”</p> <p>”Suunnittelut alkavat liian myöhään.”</p> <p>”Tapahtuman ohjelman aloitus myöhästyi.”</p> <p>”Kutsut lähetetään kiireellä.”</p> <p>”Kutsutut eivät vastaa kutsuun ajoissa.”</p> <p>”Ei löydy yhteistä aikaa.”</p> <p>”Halutulle päivälle ei saa varausta.”</p> <p>”Aikatauluihin tulevat muutokset saattavat aiheuttaa ongelmia.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Epärealistinen aikataulu • Ohjelman myöhästymisen • Myöhäiset vastaukset • Kiire • Suunnittelu aloitetaan myöhässä 	Aikataulu

<p>”Äkilliset muutokset liittyen osallistujamääriin.”</p> <p>”Kokouspaikan vaihtaminen.”</p> <p>”No show-tapaukset.”</p> <p>”Kokouspäivän vaihtuminen.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Osallistujamäärä kasvaa/laskee äkkiä • Kokouspaikka vaihtuu • No show’t tapahtumapäivänä 	Muutokset
<p>”Isäntien hitaus vastata viesteihin.”</p> <p>”Tilaisuuden pitopaikat tai joidenkin hotellien myyntipalvelut vastaavat todella hitaasti viesteihin.”</p> <p>”Tietojen saaminen isännältä takkuu.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tilaisuuksien isäntien vastaamattomuus • Pitkä vastausaika hotelleilta ja tilaisuuksien pitopaikoilta 	Tiedonkulku
<p>”Tapahtuman peruutus viime hetkellä.”</p> <p>”Puhujien peruuntuminen.”</p> <p>”Joudutaan maksamaan peruutuskulut.”</p> <p>”Peruutuksia tulee viime hetkellä.”</p> <p>”Kutsuttava ilmoittautuu mukaan tapahtumaan ja peruu osallistumisensa.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Koko tapahtuman peruuntuminen • Esiintyjien/palveluiden peruuntuminen • Viime hetken peruutukset • Vieraiden perumiset 	Peruutukset
<p>”Ruoka loppui kesken.”</p> <p>”Tarjoilu tilaisuudessa oli kerran hidasta.”</p> <p>”Stressiä aiheuttaa tarjoilujen sopivan määrän varaaminen.”</p> <p>”Tilavarauksissa ja tarjoiluissa saattaa käydä niin, että ei saa sitä mitä tilaa.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ruoka loppuu kesken • Hidas tarjoilu • Tarjoilujen varaamisen ongelma • Ongelmat tilavarausten ja tarjoilujen kanssa • Tekniikka ei toimi • Turvallisuusasioiden unohtaminen 	Palveluntoimittajat

<p>”Esitystekniikka saattaa aiheuttaa ongelmia.”</p> <p>”Turvallisuusasiat unohdetaan tsekata.”</p>		
---	--	--

Liite 3: Taulukko asioista, jotka jäävät helpoimmin huomiotta tilaisuuksien järjestämisessä

Pelkistetyt ilmaukset	Alakategoria	Yläkategoria
<p>”Palautteen pyytäminen.”</p> <p>”Palautteen pyytäminen.”</p> <p>”Harvoin saa positiivista palautetta.”</p> <p>”Palaute.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palautteen pyytäminen • Positiivinen palaute 	Palaute
<p>”Henkilömäärän oikeellisuus.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilömäärän oikeellisuus 	Henkilömäärä
<p>”Erikoisruokavaliot.”</p> <p>”Erikoisruokavaliot.”</p> <p>”Erikoisruokavaliioihin on opittu pikkuhiljaa kiinnittämään huomiota.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erikoisruokavaliot 	Erikoisruokavaliot
<p>”Että mitä tekniikkaa tilaisuudessa tarvitaan.”</p> <p>”Pöytämuodon kysyminen.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tekniikka • Pöytämuoto 	Tapahtumapaikka
<p>”Jos tarvitsevat jotain ylimääräistä, niin sen kysyminen saattaa unohtua.”</p> <p>”Pienet yksityiskohdat.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Yksityiskohdat • Kysyminen 	Yksityiskohdat

Liite 4: Tarkistuslista Fingrid Oyj:n tilaisuuksien järjestämisen tueksi

Tilaaaja	
Vastuuassistentti	
Vara-assistentti	
Päivämäärä	
Henkilömäärä (alustava)	
Kustannustunnus	

Tilaisuuden tarkemmat tiedot, tarpeet ja toiveet tilaajalta	
Yleiset <ul style="list-style-type: none"> - Keille tilaisuus järjestetään? - Toimiiko tilaaja, assistentti vai joku muu tilaisuuden isäntänä? - Alustavan ohjelman selvitys - Paikkakunnan ja tarkemman sijainnin selvitys - Minkälainen budjetti tilaisuudella on? - Järjestääkö tilaisuutta myös joku ulkoinen tekijä (esim. harjakaiset) 	
Aikataulu <ul style="list-style-type: none"> - Alustavan aikataulun selvitys - Onko tilaisuus parin tunnin-, puolen päivän- vai koko päivän kokous? - Onko tilaisuus monipäiväinen? 	
ServiceNow <ul style="list-style-type: none"> - Työpyynnön teko ServiceNowssa - Vastuuhenkilön valinta ServiceNowssa - Mahdolliset lisätiedot ServiceNowhun 	
Tilojen ja toimijoiden kartoitus	
Tilat <ul style="list-style-type: none"> - Minkä kokoinen tila tarvitaan? - Mikä pöytämuoto halutaan tilaan? (Vaikuttaa tilan kokoon.) - Tarvitaanko ryhmätyötiloja? - Tarvitaanko tilaan lisäkalustusta tai lisätekniiikkaa? - Mitkä ovat kustannukset eri kokousvaihtoehdoille? 	
Respa (VAIN JOS TILAIKUUS ON TALON SISÄLLÄ) <ul style="list-style-type: none"> - Vieraiden ilmoittaminen Respaan ja vastuuhenkilön määrittely - Tarjoilutilaus samalla 	

Majoitus <ul style="list-style-type: none"> - Osallistujille majoitus tarvittaessa - Kuinka monta yötä? - Huonekiintiö vai valmiiksi varatut huoneet? - Maksaako Fingrid majoituksen? <p>HUOM! Tarkistathan ajankohtaiset ohjeistukset assistentin käsikirjasta.</p>	
Ruokailu <ul style="list-style-type: none"> - Mitä tarjoiluja tarvitaan? Esim. aamukahvit, lounas, päivällinen tms. - Mitä toiveita tilaajalla on tarjoilujen suhteen? - Minkälainen juomatarjoilu tilaisuudessa on? - Maksaako Fingrid ruokailun ja/tai juomat? <p>HUOM! Tarkistathan ajankohtaiset ohjeistukset assistentin käsikirjasta.</p>	
Oheisohjelma <ul style="list-style-type: none"> - Keynote-puhujat - Tilaussauna - Aktiviteetti - B-suunnitelman teko 	
Tarjouspyyntöjen laittaminen	
Yleiset <ul style="list-style-type: none"> - Laita tarjouspyyntöjä noin kolmeen eri paikkaan - Etsi vaihtoehtoja eri hintaluokista 	
Yhteistyökumppanit <ul style="list-style-type: none"> - Huomioi yhteistyökumppanit ensisijaisesti <p>HUOM! Tarkistathan ajankohtaiset yhteistyökumppanit assistentin käsikirjasta.</p>	
Majoitusvaihtoehdot <ul style="list-style-type: none"> - Ota huomioon sijainti - Tarvitaanko kuljetuksia majoituksen ja kokouspaikan välillä? 	
Tilavaihtoehdot <ul style="list-style-type: none"> - Valitse erilaisia tiloja vaihtoehtoiksi 	
Ruokailuvaihtoehdot <ul style="list-style-type: none"> - Minkälaisia menuja on tarjolla? - Halutaanko yhteinen buffet vai pöytiin tarjoillut annokset? 	
Kuljetus <ul style="list-style-type: none"> - Kilpailuta kuljetusyritykset 	

<ul style="list-style-type: none"> - Ota huomioon kustannuksiin vaikuttavat seikat, kuten kulkuvälineen koko, kuskin odottaminen kokouksen aikana, lähtöpaikka tai majoitus 	
Oheisohjelmat <ul style="list-style-type: none"> - Jos tilaaja toivoi ohjeisohjelmaa, niin niitä tarjoavien yritysten kontaktointi - Jos tilaaja ei ole varma mitä haluaisi, niin aktiviteettimahdollisuuksien selvittäminen 	
Tiivistetään tarjoukset ja välitetään tilaajalle	
Tiedonkulku <ul style="list-style-type: none"> - Tarjoukset tiivistetään joko sähköpostitse tai pienen palaverin merkeissä tilaajalle - Pidä huolta, että kaikista tärkeistä asioista keskustellaan tilaajan kanssa - Kannusta tilaajaa myös siihen, että kaikki muutokset on hyvä tietää mahdollisimman nopeasti 	
Tarjousten vahvistus/peruutus	
Yleiset <ul style="list-style-type: none"> - Vahvista tarjoukset tilaajan pyyntöjen mukaisesti - Lähetä myös viestit tarjousten peruutuksesta ja muista kiittää heidän ajastaan 	
Tapahtumapaikka <ul style="list-style-type: none"> - Vahvistuksen myötä voi kertoa lisätietoja tilaisuudesta tapahtumapaikalle 	
Kutsujen lähettäminen	
Yleiset <ul style="list-style-type: none"> - Jos kutsuttavia on paljon, niin kutsut lähetetään Dynamics 365:n avulla - Jos kutsuttavia on vähän, niin kutsut voi lähettää Outlookin kautta - Kutsusta pitää käydä ilmi tapahtuman tarkoitus, päivämäärät, tapahtumapaikka sekä mieluusti myös alustava ohjelma - Lisää kutsuun myös linkki ilmoittautumiselle ja muille lisätiedoille (majoitus, oheisohjelmaan osallistuminen, erikoisruokavaliot) - Ilmoittautumislomake voidaan luoda joko Dynamics 365:n tai Microsoft Formsin avulla 	
Ilmoittautumisten ja muiden lisätietojen kerääminen	
Yleiset <ul style="list-style-type: none"> - Dynamics 365 ja Microsoft Forms luovat ilmoittautumisista ja muista lisätiedoista Excel-taulukon, jonka voi välittää niitä tarvitseville tahoille - Muista varata aikaa ilmoittautumisille 	

Päivitetty: 2.6.2020

Vastuuhenkilö: Juulia Talikka

- Varaudu ilmoittautumisiin myös ilmoittautumisajan jälkeen	
Osallistujien henkilömäärä - Ole tarkkana osallistujista, sillä näissä voi olla monta muuttujaa - Muutoksista on hyvä tiedottaa majoitus-, tapahtuma- ja ravintolapalveluita, kuten myös tapahtuman tilaajaa	
Erityisruokavaliot - Ota huomioon allergiat, sekä muista syistä johtuvat erikoisruokavaliot - Ota selvää millä tavalla erikoisruokavaliot tarjoillaan	
Lisätiedot - Ketkä osallistuvat oheisohjelmaan? - Lähtevätkö jotkut osallistujista kesken kokouspäivän?	
GDPR - Ethän säästä tietoja omalla tietokoneellasi erikoisruokavalioista ym., vaan hävität ne niiden tarvitsemalla tavalla - Tiedot säilyvät GDPR:n mukaisesti Dynamics 365:n järjestelmissä	
Tarvittavien lisäpalveluiden ja yksityiskohtien varmistus	
Yleiset - Olisiko tilaisuudesta tarpeellista viestiä Fingridissä sisäisesti tai ulkoisesti? Mielipidettä ja apua voi kysyä viestinnästä.	
Mahdolliset muutokset - Onko alueella isoja tapahtumia samaan aikaan? Luoko se joitain esteitä teidän tapahtumaanne?	
Yksityiskohtien läpikäynti tilaajan ja toimijoiden kanssa	
Yleiset - Yksityiskohtia on hyvä käydä läpi heti alusta asti tilaajan ja toimijoiden kanssa - On hyvä pitää keskustelua yllä heidän kanssaan niin, ettei tilaa väärinymmärryksille ole	
Yksityiskohdat - Tarvitaanko osallistujille nimikyltit? - Minkälaista tekniikkaa tilaan tarvitaan? Saadaanko näihin opastusta?	
Peruutukset	

Päivitetty: 2.6.2020

Vastuuhenkilö: Juulia Talikka

<ul style="list-style-type: none"> - Peruutuksista on hyvä ilmoittaa mahdollisimman nopeasti kaikille tahoille, jotta säästytään turhilta kustannuksilta - Ota selvää kaikkien palveluiden peruutusehdoista. Näin mikään ei pääse isommin yllättämään. 	
Tilaisuus	
Ennen tilaisuutta <ul style="list-style-type: none"> - Tavaroiden kuljetus tilaisuutta varten (ständit, muut Fingrid-tavarat) - Tulosta tämä lista/hyödynnä sitä tarvittaessa, jotta voit palata tärkeisiin tietoihin tilaisuutta suunniteltaessa 	
Tilaisuuden aikana <ul style="list-style-type: none"> - Kuka on yhteyshenkilö tilaisuuden aikana? - Apuna toimiminen tilaisuuden aikana, jos näin on toivottu - Ole tavoitettavissa puhelimitse, jos jokin asia pitääkin selvittää ja jotta tilaajalla on jokin tuki päivän aikana 	
Tilaisuuden jälkityöt	
Yleiset <ul style="list-style-type: none"> - Kerää palautetta, jos näin toivotaan - Keskustele mahdollisuuksien mukaan vielä tilaajan kanssa onnistumisesta - Auta laskujen asiattarkastuksessa ja/tai laskujen siirtämisessä oikeille henkilöille - Sulje työpyyntö ServiceNowssa 	
Palautteen keruu <ul style="list-style-type: none"> - Palautetta voidaan kerätä suullisesti tilaisuuden aikana - Palautetta on mahdollista pyytää myös Microsoft Formsillä avulla tehdyn palautelomakkeen kautta 	
Laskujen asiattarkastus <ul style="list-style-type: none"> - Säilytä tarjoukset ja muut keskustelut palveluntarjoajien kanssa vielä laskujen tarkastukseen asti. Näin voit helposti palata sovittuihin asioihin. 	